UBND TỈNH TÂY NINH
SỞ Y TẾ
****

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ÔN THI

KỲ THI TUYỂN DỤNG VIÊN CHỨC Y TẾ NĂM 2017

MÔN THI: CHUYÊN MÔN CHUYÊN NGÀNH HÀNH CHÍNH.

Đối tượng: Đại học

(thuộc các ngành Luật, Quản trị kinh doanh, Hành chính)

Tây Ninh 2017

Chuyên đề: NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

I. KHÁI QUÁT VỀ VĂN PHÒNG VÀ NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Văn phòng

1.1 Khái niệm

Văn phòng được coi là bộ máy thực hiện các chức năng giúp việc, phục vụ cho cơ quan, thủ trưởng cơ quan. Văn phòng đảm bảo cho công tác lãnh đạo và quản lý được tập trung một cách thống nhất, hoạt động thường xuyên liên tục và có hiệu quả.

Thuật ngữ văn phòng đã xuất hiện từ lâu trong lịch sử, ngay từ thời la lã cổ đại người ta đã lập nên những văn phong của những "người biện hộ" với những chức năng, nhiệm vụ có những điểm tương đồng với văn phòng hiện đại. Theo tiến trình lịch sử phát triển kinh tế xã hội văn phòng ngày càng nhận diện đầy đủ hơn, toàn diện hơn. Mỗi cách hiểu về văn phòng ở mỗi thời đại mang đậm những dấu ấn về lịch sử về hoàn cảnh giao tiếp ngôn ngữ. Ngày nay, văn phòng được hiểu theo nhiều nghĩa dưới những góc độ tiếp cận khác nhau:

- 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 thực thi công vụ. Ví dụ "Văn phòng Bộ", "Văn phòng Uỷ ban nhân dân"

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

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

Cả bốn cách hiểu trên đều có những khía cạnh đúng nhưng nó chỉ phản ánh được một khía cạnh nào đó của thuật ngữ văn phòng. Để đưa ra được một định nghĩa chính xác về văn phòng chúng ta cần xem xét đầy đủ, toàn diện các hoạt động diễn ra ở bộ phận này trong các đơn vị, cơ quan, tổ chức.

Theo cách hiểu chung nhất có thể định nghĩa: *Văn phòng trong mỗi cơ quan tổ chức là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của cơ quan, đơn vị, phục vụ vụ cho việc điều hành của lãnh đạo; 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 kỹ thuật cho hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức được thông suốt và hiệu quả.*

1.2 Vị trí của văn phòng

Văn phòng là cửa ngõ của một cơ quan, tổ chức bởi vì văn phòng vừa có mối quan hệ đối nội vừa có mối quan hệ đối ngoại thông qua hệ thống văn bản đi, văn bản đến, văn bản nội bộ. Đồng thời các hoạt động tham mưu tổng hợp, hậu cần cũng liên quan trực tiếp đến

đơn vị phòng ban trong tổ chức và với vị trí hoạt động đa dạng đó văn phòng được gọi là phòng văn, phòng vệ, phòng ở của các nhà quản trị.

Văn phòng là bộ phận gần gũi luôn có mối quan hệ mật thiết với lãnh đạo trong mọi hoạt động của cơ quan tổ chức. Bởi vì văn phòng có nhiệm vụ trợ giúp cho các nhà quản lý về công tác thông tin, điều hành, cung cấp điều kiện kĩ thuật phục vụ công việc quản lý điều hành. Văn phòng là cơ thể trung gian thực hiện công việc ghép nối các mối quan hệ trong quản lý, điều hành theo yêu cầu của người đứng đầu trong tổ chức.

Văn phòng có trách nhiệm tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan. Văn phòng giữ vai trò cầu nối giữa các cơ quan cấp trên, các cơ quan ngang cấp và cơ quan cấp dưới với nhân dân.

So sánh với các bộ phận khác trong tổ chức, văn phòng thực hiện nhiệm vụ mang tính thường xuyên liên tục. Văn phòng phải có một bộ phận nhân sự làm việc liên tục cả ngày lẫn đêm ngay cả những lúc cơ quan ngừng hoạt động, những ngày nghỉ, lễ tết, thứ 7, chủ nhật nhằm đảm bảo trật tự an ninh và thông tin thông suốt cho cơ quan.

Với các vị trí trên, văn phòng giữ một vị trí trọng tâm kết nối hoạt động quản lý điều hành giữa các cấp, các bộ phận trong tổ chức.

1.3 Vai trò của văn phòng

Văn phòng của bất kỳ cơ quan tổ chức nào ra đời cũng là một yếu tố tất yếu khách quan, văn phòng giữ một vai trò then chốt có ảnh hưởng to lớn đến hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan. Nói cách khác văn phòng vừa là bộ phận đầu não, vừa là bộ mặt của cơ quan, là nơi thu nhận và phát ra những lượng thông tin kịp thời nhất cho lãnh đạo xử lý, đảm bảo tốt công việc phục vụ hoạt động của cơ quan đơn vị được trôi chảy và đạt hiệu quả cao. Vai trò quan trọng đó của văn phòng được thể hiện trên các phương diện sau:

Thứ nhất: Văn phòng là trung tâm thực hiện quá trình quản lý, điều hành của cơ quan tổ chức, bởi vì các quyết định chỉ đạo của thủ trưởng đều phải thông qua văn phòng để chuyển giao đến các phòng ban, đơn vị khác. Văn phòng có trách nhiệm theo dõi đôn đốc, nhắc nhở việc thực hiện các quyết định và sự chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan. Đây là chức năng vô cùng quan trọng, các bộ phận phòng ban khác thực hiện các chức năng riêng biệt. Nếu văn phòng không làm việc thì mọi hoạt động của cơ quan sẽ bị ngừng trệ.

Thứ hai: Văn phòng là nơi tiếp nhận tất cả các mối quan hệ, đặc biệt là quan hệ đối ngoại của cơ quan. Văn phòng được coi là "cổng gác thông tin" của cơ quan tổ chức, bởi vì mọi thông tin đến hay đi đều phải thông qua bộ phận văn phòng. Từ những nguồn thông tin tiếp nhận được văn phòng sẽ phân loại thông tin theo những kênh thích hợp để chuyển phát hoặc lưu trữ. Đây là hoạt động vô cùng quan trọng nó quyết định đến sự thành công hay thất bại của một tổ chức.

Thứ ba: Văn phòng là bộ máy làm việc của các nhà lãnh đạo. Đó là vì thông qua văn phòng các nhà lãnh đạo điều hành quản lý cấp dưới bằng hệ thống các văn bản như là: thông báo, quyết định…

Thứ tư: Văn phòng là trung tâm khâu nối các hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan tổ chức. Văn phòng là nơi trung chuyển mọi công việc của cá nhân, phòng ban tới thủ trưởng để đạt được mọi mục tiêu của cơ quan tổ chức.

Thứ năm: Văn phòng là cầu nối giữa chủ thể và các đối tượng quản lý trong và ngoài tổ chức. Ví dụ: các quyết định quản lý của thủ trưởng phải thông qua bộ phận văn phòng để ra các văn bản chuyển đến các phòng ban, cá nhân có liên quan, các thông tin phản hồi cũng được thông qua văn phòng để chuyển đến thủ trưởng.

Thứ sáu: Văn phòng được ví là nơi cung cấp các dịch vụ tổng hợp cho hoạt động của các phòng ban đơn vị nói chung và các nhà lãnh đạo nói riêng như: xây dựng mới, sữa chữa, mua sắm các trang thiết bị hoạt động.

Với những vai trò to lớn đó, các nhà quản trị hiện nay đã quan tâm xây dựng, củng cố văn phòng trong cơ quan tổ chức mình theo hướng hiện đại hóa. Đồng thời nhận thức được hoạt động văn phòng là hoạt động nghề nghiệp nên trong xã hội đã tồn tại tất yếu ngành văn phòng. Quyết định của văn phòng Chính phủ đã lấy ngày 28 tháng 8 hàng năm làm ngày truyền thống của văn phòng, của hệ thống chính quyền nhà nước Việt Nam.

1.4 Chức năng của văn phòng

1.4.1 Chức năng giúp việc điều hành :

- Xây dựng chương trình, kế hoạch, lịch làm việc.

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch.

- Tổ chức, điều phối các hoạt động chung của cơ quan

1.4.2. Chức năng tham mưu tổng hợp:

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

Chức năng tham mưu được thể hiện trong mỗi nhiệm vụ cụ thể như xây dựng quy chế làm việc và tổ chức làm việc theo quy chế; giúp lãnh đạo xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình công tác, thông tin tổng hợp phục vụ lãnh đạo; thẩm định về phạm vi, yêu cầu, quy trình, tiến độ, thể thức của các đề án; kiến nghị xử lý các vấn đề thuộc chức năng lãnh đạo của cơ quan, tổ chức; biên tập, kiểm tra và chịu trách nhiệm về thủ tục, thể thức của văn bản...

1.4.3 Chức năng hậu cần, quản trị:

Đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện, điều kiện làm việc cho cơ quan. Hoạt động của cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, công cụ, tài chính... Các điều kiện và phương tiện ấy phải được quản lý, sắp xếp, phân phối và không ngừng được bổ sung để cung cấp kịp thời, đầy đủ cho mọi nhu cầu hoạt động của cơ quan. Nội dung công việc này thuộc về chức năng hậu cần của văn phòng. Đây là hoạt động mang tính đặc thù của công tác văn phòng, có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan, đơn vị. Muốn hoạt động phải có những nguyên liệu, vật liệu phương tiện và nguồn tài chính, song hiệu quả hoạt động lại tuỳ thuộc vào phương thức quản lý, sử dụng các yếu tố đó như thế nào của mỗi tổ chức văn phòng. Chi phí tiết kiệm và phù hợp nhất để đạt hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng.

1.5 Nhiệm vụ của văn phòng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Nghiệp vụ hành chính văn phòng

2.1 Khái niệm

Đến nay, ở nước ta chưa có tài liệu nào đưa ra được khái niệm về nghiệp vụ hành chính văn phòng một cách khoa học. Tuy nhiên, khoa học và thực tiễn những năm gần đây thường đề cập đến các thuật ngữ: hành chính văn phòng, nghiệp vụ hành chính văn phòng, hành chính công sở, nghiệp vụ hành chính...

Theo Đại từ điển Tiếng Việt:

- Thuật ngữ "nghiệp vụ" được hiểu là: "công việc chuyên môn riêng của từng nghề, trình độ nghiệp vụ, bồi dưỡng nghiệp vụ".

- Thuật ngữ "hành chính" được hiểu dưới ba góc độ:

+ Thuộc phạm vi quản lý nhà nước theo luật định: cơ quan hành chính, đơn vị hành chính;

+ Thuộc những công việc giấy tờ, văn thư, kế toán trong cơ quan nhà nước: cán bộ hành chính, ăn lương hành chính;

+ Có tính chất nghiêm minh, thẳng tay xử phạt, không nới lỏng để giáo dục, thuyết phục: dùng biện pháp hành chính".

Theo Từ điển Luật học, thuật ngữ "hành chính" được hiểu dưới hai góc độ:

+ Hoạt động dưới sự lãnh đạo của bộ máy nhà nước cao nhất là Chính phủ để tổ chức thi hành pháp luật, bảo đảm hoạt động thường xuyên, liên tục của các cơ quan nhà nước;

+ Thi hành pháp luật hành chính, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị nhằm quản lý, bảo đảm hoạt động thường xuyên, liên tục của cơ quan, đơn vị. Ví dụ: công tác hành chính văn thư".

Từ các cách hiểu khác nhau về các thuật ngữ "nghiệp vụ", "hành chính" nêu trên thì dưới góc độ khoa học hành chính, khái niệm *nghiệp vụ hành chính được hiểu là kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn của cán bộ, công chức nhà nước trong cơ quan sự nghiệp, đơn vị hành chính.*

Kỹ năng nghiệp vụ hành chính bao gồm:

- Kỹ năng xây dựng chế độ làm việc và lập chương trình công tác của cán bộ, công chức hành chính.

- Kỹ năng công vụ hành chính của thủ trưởng cơ đơn vị

- Nghiệp vụ về tổ chức lao động khoa học trong cơ quan, đơn vị.

- Kỹ năng nghiệp vụ công tác hành chính – văn phòng.

- Kỹ năng sử dụng phương tiện kỹ thuật hiện đại trong công tác hành chính.

Như vậy, có thể hiểu *nghiệp vụ hành chính văn phòng là những kỹ năng chuyên môn để thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng, bao gồm việc tuân thủ các nguyên tắc, quy trình và các kỹ năng cần thiết để đảm bảo thực hiện tốt các nhiệm vụ của văn phòng.*

2.2 Vị trí và ý nghĩa của nghiệp vụ công tác hành chính văn phòng

Từ việc phân tích các chức năng, nhiệm vụ cụ thể của văn phòng chúng ta có thể khẳng định rằng văn phòng là bộ phận không thể thiếu được trong cơ quan, tổ chức. Văn phòng hoặc phòng Hành chính là "bộ nhớ" của lãnh đạo, là tai, là mắt của cơ quan, tổ chức. Nếu văn phòng làm việc có nề nếp, có kỷ cương khoa học thì công việc của cơ quan sẽ ổn định, quản lý hành chính sẽ thông suốt và có hiệu quả. Trong thời đại bùng nổ thông tin, các cơ quan kinh tế xã hội hay hành chính sự nghiệp đều rất quan tâm đến việc thu thập và sử dụng thông tin để có thể ra được quyết định sáng suốt, kịp thời, mang lại hiệu quả cao cho tổ chức và cho xã hội. Yếu tố quyết định đến sự thành bại của tổ chức là do họ có lợi thế về thông tin và coi thông tin có quan hệ sống còn. Hoạt động thông tin lại gắn với công tác văn phòng cho nên hoạt động văn phòng có vị trí đặc biệt quan trọng trong bất kỳ cơ quan, tổ chức nào. Tuy nhiên để để tăng cường và phát huy được vai trò của công tác văn phòng đòi hỏi lãnh đạo cơ quan, đơn vị phải biết tổ chức, chỉ đạo công tác này một cách khoa học, thủ trưởng cơ quan cần trực tiếp và thường xuyên chăm lo kiện toàn văn phòng, xây dựng đội ngũ cán bộ công chức văn phòng vững mạnh. Một văn phòng trì trệ, yếu kém là biểu hiện sự thiếu quan tâm của lãnh đạo. Chánh văn phòng, Phó chánh văn phòng hoặc Trưởng phòng, Phó phòng Hành chính (cơ quan không có văn phòng) là người trợ thủ đắc lực của thủ trưởng về công tác văn phòng. Hàng ngày Chánh văn phòng, Phó chánh văn phòng giúp thủ trưởng điều hành mọi công việc hành chính cơ quan, chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan về công tác văn phòng.

II. MỘT SỐ NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CƠ BẢN

1. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy chế hoạt động của cơ quan đơn vị

Mọi tổ chức muốn được sinh ra và đi vào hoạt động đều phải tuân thủ theo những quy định về tổ chức, về cơ chế hoạt động và các điều kiện duy trì hoạt động. Các điều kiện đó

không giống nhau giữa các cơ quan đơn vị, do tính chất hoạt động, vai trò, chức năng, nhiệm vụ khác nhau nên mỗi cơ quan, tổ chức đều cần phải có nội quy, quy chế hoạt động riêng. Trình tự xây dựng dự thảo, lấy ý kiến tham gia, hoàn chỉnh thông qua lãnh đạo, ban hành, giám sát, bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế hoạt động của cơ quan là thuộc về công tác văn phòng. Đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu mà văn phòng phải thực hiện khi cơ quan được tổ chức và đi vào hoạt động.

**** Nghiệp vụ xây dựng quy chế làm việc***

Quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức phải được cụ thể hóa bằng hệ thống văn bản. Quy chế được ban hành căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức để cụ thể hóa cách thức hoạt động công vụ thông qua quy định về trách nhiệm, quyền hạn của cá nhân, đơn vị để cụ thể hóa quan hệ công tác, cách thức phối hợp và quy định cụ thể về một số chế độ công tác quan trọng. Khi xây dựng quy chế làm việc cần chú ý có hai loại:

Thứ nhất: Quy chế mang tính quy phạm chung được áp dụng cho toàn bộ các cơ quan, tổ chức trong bộ máy nhà nước. Đó là những quy định nhằm giải quyết các nhiệm vụ như: tuyển dụng, xếp ngạch lương, vấn đề đào tạo…

Thứ hai: Quy chế nhằm đề ra những áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, phòng ban mang tính chất đặc thù. Quy chế làm việc tốt góp phần:

- Đảm bảo sự thống nhất trong thực thi công vụ.
- Có cơ sở để ngăn ngừa những việc làm sai trái, tùy tiện.
- Là công cụ để phối hợp trong quá trình thực thi công vụ.
- Chống lãng phí các nguồn lực của cơ quan, tổ chức.
- Là công cụ để phát huy dân chủ trong cơ quan, tổ chức.
- Là căn cứ để tạo lề lối làm việc khoa học, chuyên nghiệp.
- Gián tiếp tạo năng suất lao động.
- Là cơ sở của hoạt động kiểm tra, giám sát.

2. Xây dựng và quản lý chương trình, kế hoạch hoạt động của cơ quan, đơn vị

Các phòng ban đơn vị đều có định hướng mục tiêu hoạt động thông qua các chiến lược phát triển chung của cơ quan, tổ chức. Bản chiến lược chỉ dự định cho thời gian dài 10-20 năm, còn mục tiêu, biện pháp cụ thể trong từng thời kỳ hoạt động 5 năm, 3 năm, 1 năm, quý, tháng, tuần…cần phải có kế hoạch, chương trình cụ thể. Ví dụ: kế hoạch hoạt động của đơn vị kinh doanh không chỉ có một loại mà có nhiều loại khác nhau như kế hoạch công nghệ, kế hoạch tiếp thị, kế hoạch tài chính…Mỗi loại kế hoạch trên được giao cho một bộ phận chuyên trách xây dựng và thực hiện. Đơn vị muốn đạt được mục tiêu hoạt động thì phải biết khâu nối các kế hoạch trên thành một hệ thống hoàn chỉnh để các bộ phận kết hợp với nhau, hỗ trợ nhau cùng hoạt động. Kế hoạch tổng thể ấy sẽ do văn phòng dự thảo và đôn đốc các bộ phận khác trong đơn vị cùng triển khai thực hiện. Căn cứ vào chiến lược phát triển văn phòng sẽ xây dựng kế hoạch ngành, sản phẩm, dịch vụ cụ thể cho từng năm, quý, tháng, tuần, ngày cho cả cơ quan và từng bộ phận.

**** Nghiệp vụ điều hành công việc văn phòng***

Điều hành công việc văn phòng là yêu cầu quan trọng và cơ bản đối với hoạt động văn phòng. Điều hành công việc văn phòng là sự đảm bảo cho các cán bộ dọới quyền thực hiện tốt nhất công việc được giao, đảm bảo cho họ tiếp nhận một cách chính xác và kịp thời triển khai công việc được giao. Điều hành công việc trong văn phòng là sự tác động đúng đắn vào một khâu cần thiết nào đó nhằm khuyến khích cán bộ nhân viên làm việc để đem lại hiệu quả cao nhất.

Để tránh hiện tượng trì trệ của công việc văn phòng thì công tác điều hành phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Mệnh lệnh điều hành phải đúng với năng lực thực tế của người thực thi.

- Mục tiêu đặt ra cho việc điều hành phải hài hòa, có thể hỗ trợ nhau trong khuôn khổ mục tiêu chung của cơ quan.

- Thủ tục áp dụng trong quá trình điều hành phải rõ ràng và dễ thực hiện.

3. Thu thập, xử lý, sử dụng, quản lý thông tin

Bất kỳ một cơ quan tổ chức nào cũng cần có sự trao đổi thông tin. Thông tin bao gồm: thông tin về kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, hành chính...; những thông tin thuận, thông tin phản hồi; thông tin thực tế, thông tin dự báo. Thông tin là nguồn là căn cứ để lãnh đạo đưa ra những quyết định sáng suốt, kịp thời và hiệu quả. Lãnh đạo không thể tự mình thu thập, xử lý thông tin mà phải có người trợ giúp trong lĩnh vực này. Người trợ giúp đó không ai khác chính là văn phòng. Văn phòng được coi như "cổng gác thông tin" vì tất cả thông tin đến hay đi đều được chuyển phát, thu thập và xử lý tại văn phòng. Tất cả những thông tin tiếp nhận được (cả bên ngoài và nội bộ) đều được văn phòng phân loại theo những kênh thích hợp để chuyển tải và lưu trữ. Đây là một hoạt động quan trọng trong văn phòng, nó liên quan đến sự thành bại trong hoạt động của cơ quan tổ chức. Vì vậy văn phòng cần tuân thủ nghiêm ngặt những quy định về công tác văn thư, lưu trữ khi thu nhận, xử lý, bảo quản và chuyển phát thông tin. Nếu thông tin được thu thập đầy đủ, kịp thời, được xử lý một cách khoa học và đáp ứng được yêu cầu quản lý thì lãnh đạo sẽ có được những quyết định nhanh chóng, kịp thời và chính xác. Nếu không quyết định của họ sẽ không hiệu quả, gây ảnh hưởng xấu đến mục tiêu của đơn vị.

**** Nghiệp vụ thu nhận và xử lý thông tin trong cơ quan, đơn vị***

Thông tin được coi là yếu tố vật chất quan trọng trong quản trị nói chung và trong hoạt động văn phòng nói riêng. Thông tin là những tin tức mới được thu nhận, cảm thụ và được đánh giá là có ích cho việc ra quyết định hoặc giải quyết một nhiệm vụ nào đó. Mục tiêu phục vụ thông tin cho hoạt động của các cơ quan, đơn vị là đảm bảo cho hoạt động của cả cơ quan và của từng đơn vị, bộ phận được cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết. Từ đó tạo điều kiện cho hoạt động của cơ quan có hiệu quả cao nhất. Mục tiêu đó được thực hiện có thể dựa vào hệ thống các văn bản quản lý, mệnh lệnh được truyền đạt từ cấp trên xuống cấp dưới.

Việc thu nhận và xử lý thông tin trong hoạt động văn phòng là nhằm thực hiện các mục đích sau:

- Thực hiện sự thay đổi gây ảnh hưởng lên hoạt động của cơ quan, đơn vị.

- Thông tin cần thiết cho việc thực hiện các chức năng quản lý của cơ quan nhằm: Xây dựng và phổ biến các mục tiêu của cơ quan, tổ chức. Lập kế hoạch chi tiêu để đạt được

những mục tiêu đó. Tổ chức và sử dụng các nguồn nhân lực sao cho có hiệu quả cao nhất. Lựa chọn, đánh giá và phát triển cán bộ công nhân viên trong cơ quan. Kiểm tra việc thực hiện công việc.

4. Trợ giúp về văn bản

Văn bản là một phương tiện lưu trữ và truyền đạt thông tin khá hữu hiệu. Hiện nay có rất nhiều cơ quan, tổ chức sử dụng phương tiện này trong quản lý, điều hành hoạt động. Do tính năng tác dụng của nó rất lớn nên khi sử dụng các văn bản để điều chỉnh các mối quan hệ giữa chủ thể với các đối tượng bị quản lý về kinh tế, chính trị , xã hội...phải tuân thủ một cách chặt chẽ các quy định về công tác lưu trữ và ban hành văn bản.

Hiện nay ở nước ta đã có luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh các vấn đề phát sinh liên quan đến văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Căn cứ vào Luật, Chính phủ, các Bộ, Ngành đã ban hành một số văn bản quan trọng liên quan đến các hoạt động kinh tế, xã hội của các đơn vị, tổ chức như hợp đồng kinh tế, hợp đồng dân sự...Văn bản luật và pháp quy sẽ là căn cứ để các cơ quan, đơn vị ban hành những văn bản nội bộ như: điều lệ, nội quy, quy chế, các quyết định hành chính. Để ban hành được những văn bản có nội dung đầy đủ, hợp lý đúng thẩm quyền, có tác động tích cực đến đối tượng điều chỉnh cần phải có những bộ phận nhân viên chuyên trách trợ giúp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị. Bộ phận đó phải nắm bắt được thông tin đầu vào, phân loại và xử lý thông tin, biết sử dụng và chuyển phát thông tin. Bộ phận đó chính là văn phòng.

**** Nghiệp vụ văn thư, lưu trữ***

Đối với hoạt động văn phòng thì công tác văn thư, lưu trữ rất quan trọng. Làm tốt nhiệm vụ này chính là việc thực hiện các hoạt động văn phòng thông suốt và có hiệu quả.

Công tác văn thư: Công tác văn thư là toàn bộ những công việc đảm bảo cho việc thông tin quản lý bằng văn bản. Nó bao gồm quản lý văn bản đến, văn bản đi, soạn thảo văn bản, lưu trữ văn bản được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội.

Nội dung của công tác văn thư bao gồm:

- Xây dựng văn bản: đó là việc soạn thảo văn bản, đánh máy văn bản, duyệt văn bản, trình ký, in ấn và ban hành văn bản.

- Quản lý văn bản bao gồm: quản lý văn bản đi, đến, lưu trữ, lập, nộp hồ sơ.

- Quản lý con dấu.

Công tác văn thư trong mỗi cơ quan, tổ chức phải đảm bảo yêu cầu về tính nhanh chóng, chính xác, tính bí mật và tính hiện đại.

Công tác lưu trữ: Lưu trữ là sự lựa chọn tài liệu, giữ lại và tổ chức một cách khoa học những văn bản, tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị để làm bằng chứng và tra cứu thông tin khi cần thiết.

Nội dung công tác lưu trữ bao gồm:

- Các khâu nghiệp vụ liên quan đến việc tổ chức khoa học và tổ chức tài liệu phông lưu trữ quốc gia như: phân loại, xác định giá trị, bổ sung tài liệu vào các phòng, kho lưu trữ, thống kê và kiểm tra tài liệu, tổ chức phòng đọc, giới thiệu công bố tài liệu, xây dựng các công cụ tra cứu khoa học và bảo quản tài liệu.

- Nghiệp vụ lưu trữ cần phải được tiến hành theo phương pháp khoa học lưu trữ. Từ đó phải giải quyết nhiệm vụ là xây dựng hệ thống lý luận khoa học về lưu trữ.

- Xây dựng một hệ thống tổ chức thích hợp từ Trung ương đến cơ sở, có sự chỉ đạo và quản lý thống nhất, có những quy định chặt chẽ về lựa chọn, bổ sung, bảo quản và sử dụng tài liệu, áp dụng các biện pháp kỹ thuật tổ chức tài liệu.

Các khâu nghiệp vụ chủ yếu của công tác lưu trữ bao gồm: Phân loại tài liệu lưu trữ. Xác định giá trị tài liệu lưu trữ. Bổ sung tài liệu vào các phông, kho lưu trữ. Thống kê tài liệu lưu trữ. Chỉnh lý tài liệu lưu trữ. Bảo quản tài liệu lưu trữ. Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ. Tiêu hủy tài liệu khi đến hạn.

5. Đảm bảo các yếu tố về vật chất, tài chính cho hoạt động của toàn bộ cơ quan, tổ chức

Bất kỳ một cơ quan tổ chức nào muốn tồn tại và phát triển đều phải có các yếu tố kỹ thuật, vật chất cần thiết. Các yếu tố này vừa là nguyên liệu để duy trì sự hoạt động của tổ chức, vừa là trung gian để gắn kết tổ chức với môi trường. Đồng thời nó còn là phương tiện truyền dẫn các quá trình hoạt động nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức. Các yếu tố kỹ thuật, vật chất, tài chính mà cơ quan cần cho hoạt động của mình gồm có: nhà cửa, xe cộ, bàn ghế, các phương tiện truyền và nhận thông tin, các công cụ lao động, các chi phí cần thiết mang tính thường xuyên, liên tục. Vì vậy văn phòng cần phải căn cứ vào tiến độ thực hiện kế hoạch, chương trình hoạt động của cơ quan mà cung cấp kịp thời, đầy đủ. Nếu các yếu tố đó không được cung cấp đầy đủ về chất lượng, sai lệch về chủng loại, phẩm chất kém, thời hạn không đúng, giá thành cao…đều ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của đơn vị. Để làm tốt nhiệm vụ cung ứng này các cơ quan, tổ chức thường ưu tiên tạo điều kiện thuận lợi nhất cho văn phòng thực thi nhiệm vụ.

**** Nghiệp vụ công tác hậu cần***

Công tác hậu cần được hiểu là các yếu tố có liên quan đến tổ chức nơi làm việc của cơ quan, cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động, các điều kiện vật chất như nhà cửa, vật tư, thiết bị, tài chính mà văn phòng phải cung ứng.

Nội dung của công tác hậu cần bao gồm:

- Quản lý chi tiêu, kinh phí (lương chính, phụ cấp lương, bảo hiểm xã hội, tiền thưởng, công tác phí, giao dịch, khánh tiết…)

- Quản lý biên chế quỹ lương, tài sản cố định, vật tư.

- Đảm bảo các điều kiện làm việc cho cơ quan, tổ chức.

- Các loại công vụ khác như: Phục vụ phương tiện đi lại, phục vụ các chuyến công tác cho lãnh đạo cơ quan. Phục vụ nước uống hằng ngày cho cán bộ nhân viên trong cơ quan. Phục vụ việc tiếp khách của cơ quan, tổ chức. Phục vụ các điều kiện vật chất, trang thiết bị cho các cuộc hội họp, lễ tân, khánh tiết của cơ quan. Dịch vụ sửa chữa vừa và nhỏ cho cơ quan, tổ chức. Bảo vệ trật tự an toàn cho cơ quan, tổ chức. Trong từng trường hợp và theo yêu cầu cụ thể mà văn phòng phải cung ứng đầy đủ, kịp thời các trang thiết bị, vật dụng cần thiết cho cơ quan vào từng thời điểm.

6. Củng cố tổ chức bộ máy văn phòng

Đây là việc làm thiết thực mang tính ổn định của bộ máy văn phòng nhằm thực hiện tốt những nhiệm vụ nêu trên. Việc tổ chức bộ máy văn phòng cũng cần tuân thủ những nguyên tắc chung của tổ chức để đảm bảo tính thống nhất của toàn bộ hệ thống. Tuy nhiên cũng phải thấy được tính thống nhất, đa dạng, phong phú của công tác văn phòng để tổ chức bộ máy sao cho đáp ứng được cao nhất yêu cầu nhiệm vụ đặt ra. Mặt khác, trong thời đại bùng nổ công nghệ thông tin đòi hỏi các cơ quan, tổ chức phải nỗ lực hết sức để theo kịp với sự phát triển chung. Trong đó sự nỗ lực lớn nhất nằm trong khối văn phòng. Nhiệm vụ đó đặt ra cho văn phòng yêu cầu rất cao trong công tác tổ chức quản lý và điều hành công việc.

**** Nghiệp vụ công tác quản lý nguồn nhân lực***

Tính hữu hiệu của bất kỳ cơ quan, tổ chức nào cũng tùy thuộc vào việc sử dụng có hiệu quả các nguồn tài nguyên của mình, trong đó có nguồn tài nguyên vô cùng quý giá đó là nguồn nhân lực. Yếu tố nhân lực đóng vai trò chính trong toàn bộ thành công của tổ chức. Sự quan tâm đến nguồn nhân lực của nhà quản lý sẽ giúp cải thiện hiệu quả lao động của tổ chức nói chung và của các thành viên trong tổ chức nói riêng.

Công tác quản lý nguồn nhân lực bao gồm các nội dung sau:

- Quản lý về giờ giấc, thời gian làm việc của đội ngũ cán bộ công nhân viên trong cơ quan, đơn vị.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các quy chế, quyết định ban hành trong cơ quan, đơn vị.

- Quản lý về số lượng, chất lượng lao động.

- Công tác tổ chức tiền lượng của cán bộ công nhân viên.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực.

- Chế độ chính sách cho người lao động.

- Khen thưởng, kỷ luật, thuyên chuyển, tuyển dụng.

7. Duy trì hoạt động thường nhật của cơ quan nói chung và văn phòng nói riêng

Khác với hoạt động của các bộ phận, đơn vị khác trong cơ quan, tổ chức, văn phòng phải hoạt động thường xuyên, liên tục trong lĩnh vực đối nội, đối ngoại, vừa lập quy vừa thực thi, vừa kiểm tra, giám sát hoạt động của cả cơ quan, tổ chức. Đặc tính hoạt động này xuất phát từ những chức năng của văn phòng (giúp việc, điều hành, tham mưu tổng hợp và hậu cần) để đảm bảo tiếp nhận mọi nguồn thông tin của mọi đối tượng với hoạt động của cơ quan tổ chức. Vì lý do đó mà ngoài bộ phận nhân sự làm việc trong giờ hành chính văn phòng còn có một bộ phận phải làm việc vào ban đêm, làm việc cả trong những ngày nghỉ để đảm bảo trật tự an ninh và thông tin thông suốt cho cơ quan tổ chức. Như vậy hoạt động của văn phòng vừa gắn liền với hoạt động của lãnh đạo và đơn vị thông qua các nghiệp vụ trợ giúp tham mưu, vừa gắn với các bộ phận khác bằng các nhiệm vụ kiểm tra đôn đốc, lại vừa tổ chức theo dõi các hoạt động của mình cho phù hợp với các hoạt động trên. Vì thế để duy trì hoạt động của văn phòng cần có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ của các bộ phận, các cấp quản lý trong toàn cơ quan, tổ chức.

**** Nghiệp vụ tổ chức bộ máy và phân công công việc***

+ Tổ chức bộ máy: Cơ cấu tổ chức hay nói các khác bộ máy của cơ quan, đơn vị đòi hỏi phải được thiết kế sao cho gọn nhẹ, không cồng kềnh, không tầng nấc. Mọi hoạt động

của bộ máy từ cấp trên xuống cấp dưới phải thông suốt, có hiệu quả, các mối quan hệ phải xác định rõ ràng. Nhà quản lý sẽ tham gia vào việc phân công công việc tức là chỉ định và kết hợp trong phạm vi trách nhiệm của mình. Những kế hoạch, nỗ lực của cấp thấp hơn trong tổ chức phải được xem xét vì phải có sự phối hợp của các phòng ban để tránh sự trùng lặp không cần thiết.

+ Phân công công việc: Trong một tổ chức, đặc biệt là trong công tác văn phòng, việc phân công công việc phải dựa vào những cơ sở sau:

Phân công theo vị trí pháp lý và thẩm quyền, hai yếu tố này do luật quy định. Mỗi cơ quan tổ chức đều có vị trí pháp lý và thẩm quyền khác nhau. Vì vậy đặc điểm hoạt động, nhiệm vụ được giao của từng cơ quan, tổ chức đó là hoàn toàn khác nhau. Từ đó việc phân công lao động trong các cơ quan đó cũng khác nhau.

Phân công theo khối lượng công việc. Việc phân công này phải dựa vào kế hoạch công tác được duyệt theo tính chất của mỗi loại công việc, theo yêu cầu của công việc trong thực tế.

Nguyên tắc quan trọng của phân công công việc trong cơ quan, tổ chức đó là biên chế cơ quan.

Không có chức năng, nhiệm vụ nào mà không có tổ chức hoặc con người đảm nhiệm, không có tổ chức con người sẽ không được phân công nhiệm vụ.

Một chức năng, nhiệm vụ không được giao cho nhiều đơn vị hoặc nhiều người đảm nhiệm.

**** Nghiệp vụ tổ chức các cuộc họp, hội nghị***

Tổ chức hội nghị là một trong những nội dung hoạt động quan trọng của văn phòng. Hội nghị là một hình thức làm việc tập thể nhằm tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc và tạo ra năng suất lao động cao. Hội nghị được tổ chức tốt sẽ phát huy được tính dân chủ, tạo mọi điều kiện cho mỗi cá nhân tham dự có cơ hội đóng góp ý kiến, trình bày quan điểm, nêu lên những hiểu biết của mình về vấn đề mà hội nghị đang bàn bạc, mọi người đang quan tâm. Qua hội nghị, những tư tưởng mới, quan điểm mới được phổ biến, truyền bá, những khó khăn thách thức được bàn bạc, tháo gỡ, các công việc được triển khai nhanh ít sai sót và mang lại hiệu quả tốt hơn. Về mặt kinh tế, nếu hội nghị được tổ chức tốt sẽ thu được nhiều thông tin bổ ích, tạo được sự phối kết hợp giữa các tổ chức, các cá nhân trong và ngoài cơ quan, thu được chất lượng và hiệu quả cao trong công việc.

III. KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN

1. Các yêu cầu về kỹ thuật soạn thảo văn bản

1.1. Yêu cầu chung về nội dung văn bản

Văn bản quản lý hành chính nhà nước dưới các hình thức và hiệu lực pháp lý khác nhau có giá trị truyền đạt các thông tin quản lý, phản ánh và thể hiện quyền lực nhà nước, điều chỉnh các quan hệ xã hội, tác động đến quyền, lợi ích của cá nhân, tập thể, nhà nước. Vì vậy, để đáp ứng yêu cầu quản lý, văn bản quản lý hành chính nhà nước cần đảm bảo những yêu cầu về nội dung sau:

1.1.1. Tính mục đích

Để đạt được yêu cầu về tính mục đích, khi soạn thảo văn bản cần xác định rõ:

- Sự cần thiết và mục đích ban hành văn bản;

- Mức độ, phạm vi điều chỉnh;

- Tính phục vụ chính trị:

+ Đúng đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và nhà nước;

+ Phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của cơ quan, tổ chức;

- Tính phục vụ nhân dân.

1.1.2. Tính công quyền

- Văn bản phản ánh và thể hiện quyền lực nhà nước ở các mức độ khác nhau, đảm bảo cơ sở pháp lý để nhà nước giữ vững quyền lực của mình, truyền đạt ý chí của cơ quan nhà nước tới nhân dân và các chủ thể pháp luật khác;

- Tính cưỡng chế, bắt buộc thực hiện ở những mức độ khác nhau của văn bản, tức là văn bản thể hiện quyền lực nhà nước;

- Nội dung của văn bản QPPL phải được trình bày dưới dạng các các QPPL: giả định - quy định; giả định - chế tài;

- Để đảm bảo có tính công quyền, văn bản phải có nội dung hợp pháp, được ban hành theo đúng hình thức và trình tự do pháp luật quy định.

1.1.3. Tính khoa học

Một văn bản có tính khoa học phải bảo đảm:

- Các quy định đưa ra phải có cơ sở khoa học, phù hợp với quy luật phát triển khách quan tự nhiên và xã hội, dựa trên thành tựu phát triển của khoa học - kỹ thuật;

- Có đủ lượng thông tin quy phạm và thông tin thực tế cần thiết;

- Các thông tin được sử dụng để đưa vào văn bản phải được xử lý và đảm bảo chính xác, cụ thể;

- Bảo đảm sự logic về nội dung, sự nhất quán về chủ đề, bố cục chặt chẽ;

- Sử dụng tốt ngôn ngữ hành chính - công cụ chuẩn mực;

- Đảm bảo tính hệ thống (tính thống nhất) của văn bản. Nội dung của văn bản phải là một bộ phận cấu thành hữu cơ của hệ thống văn bản quản lý nhà nước nói chung, không có sự trùng lặp, mâu thuẫn, chồng chéo trong một văn bản và hệ thống văn bản;

- Nội dung của văn bản phải có tính dự báo cao;

- Nội dung cần được hướng tới quốc tế hóa ở mức độ thích hợp.

1.1.4. Tính đại chúng

- Văn bản phải phản ánh ý chí, nguyện vọng chính đáng và bảo vệ quyền, lợi ích của các tầng lớp nhân dân;

- Văn bản phải có nội dung dễ hiểu, dễ nhớ, phù hợp với đối tượng thi hành.

1.1.5. Tính khả thi

Tính khả thi của văn bản là kết hợp đúng đắn và hợp lý các yêu cầu về tính mục đích, tính khoa học, tính đại chúng và tính công quyền. Ngoài ra, để các nội dung của văn bản được thi hành đầy đủ và nhanh chóng, văn bản còn phải hội đủ các điều kiện sau:

- Nội dung văn bản phải đưa ra những yêu cầu về trách nhiệm thi hành hợp lý, nghĩa là phù hợp với trình độ, năng lực, khả năng vật chất của chủ thể thi hành;

- Khi quy định các quyền cho chủ thể phải kèm theo các điều kiện bảo đảm thực hiện các quyền đó;

- Phải nắm vững điều kiện, khả năng mọi mặt của đối tượng thực hiện văn bản nhằm xác lập trách nhiệm của họ trong các văn bản cụ thể.

1.1.6. Tính pháp lý

Văn bản quản lý hành chính nhà nước phải bảo đảm cơ sở pháp lý để nhà nước giữ vững quyền lực của mình, truyền đạt ý chí của các cơ quan nhà nước tới nhân dân và các chủ thể pháp luật khác. Văn bản đảm bảo tính pháp lý khi:

a. Nội dung điều chỉnh đúng thẩm quyền do luật định

- Mỗi cơ quan chỉ được phép ban hành văn bản đề cập đến những vấn đề thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của mình.

- Thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước được quy định trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật như Hiến pháp, Luật Tổ chức Chính phủ, Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, các nghị định của Chính phủ quy định nhiệm vụ, quyền hạn cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang bộ, các nghị định của Chính phủ.

b. Nội dung của văn bản phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành

Xuất phát từ vị trí chính trị, pháp lý của cơ quan nhà nước trong cơ cấu quyền lực nhà nước, bộ máy nhà nước là một hệ thống thứ bậc thống nhất, vì vậy, mọi văn bản do cơ quan nhà nước ban hành cũng phải tạo thành một hệ thống, thống nhất có thứ bậc về hiệu lực pháp lý. Điều đó thể hiện ở những điểm sau:

- Văn bản của cơ quan quản lý hành chính được ban hành trên cơ sở của Hiến pháp, luật;

- Văn bản của cơ quan quản lý hành chính ban hành phải phù hợp với văn bản của cơ quan quyền lực nhà nước cùng cấp;

- Văn bản do cơ quan cấp dưới ban hành phải phù hợp với văn bản của cơ quan cấp trên;

- Văn bản của cơ quan quản lý hành chính có thẩm quyền *chuyên môn* phải phù hợp với văn bản của cơ quan quản lý hành chính có thẩm quyền chung cùng cấp ban hành;

- Văn bản của người đứng đầu cơ quan làm việc theo chế độ tập thể phải phù hợp với văn bản do tập thể cơ quan ban hành;

- Văn bản phải phù hợp với điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc tham gia.

c. Nội dung văn bản phải phù hợp với tính chất pháp lý của mỗi nhóm trong hệ thống văn bản

- Mỗi văn bản trong hệ thống có thể chia thành nhiều loại, theo hiệu lực pháp lý, mỗi loại có tính chất pháp lý khác nhau, không được sử dụng thay thế cho nhau;

- Khi ban hành văn bản cá biệt, văn bản chuyên ngành phải dựa trên cơ sở văn bản quy phạm pháp luật; văn bản hành chính thông thường không được trái với văn bản cá biệt và văn bản quy phạm pháp luật. Để sửa đổi, bổ sung thay thế một văn bản phải thể hiện bằng văn bản có tính chất và hiệu lực pháp lý cao hơn hoặc tương ứng.

d. Văn bản phải được ban hành đúng căn cứ pháp lý, thể hiện

- Có căn cứ cho việc ban hành;

- Những căn cứ pháp lý đang có hiệu lực pháp luật vào thời điểm ban hành;

- Cơ quan, thủ trưởng đơn vị trình dự thảo văn bản có thẩm quyền xây dựng dự thảo và trình theo quy định của pháp luật.

1.2. Yêu cầu về ngôn ngữ văn bản

Ngôn ngữ trong văn bản quản lý nhà nước phải đảm bảo phản ánh đúng nội dung cần truyền đạt, sáng tỏ các vấn đề, không để người đọc, người nghe không hiểu hoặc hiểu nhầm, hiểu sai. Do đó, ngôn ngữ trong văn bản quản lý nhà nước có các đặc điểm sau:

- Tính chính xác, rõ ràng

+ Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt chuẩn mực (đúng ngữ pháp, đúng chính tả, dùng từ, đặt câu…);

+ Thể hiện đúng nội dung mà văn bản muốn truyền đạt;

+ Tạo cho tất cả mọi đối tượng tiếp nhận có cách hiểu như nhau theo một nghĩa duy nhất;

+ Đảm bảo tính logic, chặt chẽ;

+ Phù hợp với từng loại văn bản và hoàn cảnh giao tiếp.

- Tính phổ thông đại chúng

Văn bản phải được viết bằng ngôn ngữ dễ hiểu, tức là bằng những ngôn ngữ phổ thông, các yếu tố ngôn ngữ nước ngoài đã được Việt hóa tối ưu.

"Ngôn ngữ sử dụng trong văn bản phải chính xác, phổ thông, cách diễn đạt phải đơn giản, dễ hiểu. Đối với thuật ngữ chuyên môn cần xác định rõ nội dung thì phải được định nghĩa trong văn bản" (Điều 5, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật).

Việc lựa chọn ngôn ngữ trong quá trình soạn thảo văn bản hành chính là một việc quan trọng. Cần lựa chọn ngôn ngữ thận trọng, tránh dùng các ngôn ngữ cầu kỳ, tránh sử dụng ngôn ngữ và diễn đạt suồng sã.

- Tính khuôn mẫu

Khác với các phong cách ngôn ngữ khác, ngôn ngữ trong văn bản thuộc phong cách hành chính có tính khuôn mẫu ở mức độ cao. Văn bản cần được trình bày, sắp xếp bố cục nội dung theo các khuôn mẫu có sẵn chỉ cần điền nội dung cần thiết vào chỗ trống. Tính khuôn mẫu đảm bảo cho sự thống nhất, tính khoa học và tính văn hóa của công văn giấy tờ.

Tính khuôn mẫu còn thể hiện trong việc sử dụng từ ngữ hành chính - công vụ, các quán ngữ kiểu: "Căn cứ vào...", "Theo đề nghị của...", "Các ... chịu trách nhiệm thi hành ... này"..., hoặc thông qua việc lặp lại những từ ngữ, cấu trúc ngữ pháp, dàn bài có sẵn,... Tính khuôn mẫu của văn bản giúp người soạn thảo đỡ tốn công sức, đồng thời giúp người đọc dễ lĩnh hội, mặt khác, cho phép ấn bản số lượng lớn, trợ giúp cho công tác quản lý và lưu trữ theo kỹ thuật hiện đại.

- Tính khách quan

Nội dung của văn bản phải được trình bày trực tiếp, không thiên vị, bởi lẽ loại văn bản này là tiếng nói quyền lực của nhà nước chứ không phải tiếng nói riêng của một cá nhân, dù rằng văn bản có thể được giao cho một cá nhân soạn thảo. Là người phát ngôn cho cơ quan, tổ chức công quyền, các cá nhân không được tự ý đưa những quan điểm riêng của mình vào nội dung văn bản, mà phải nhân danh cơ quan trình bày ý chí của nhà nước. Chính vì vậy, cách hành văn biểu cảm thể hiện tình cảm, quan điểm cá nhân không phù hợp với văn phong hành chính - công vụ. Tính khách quan, phi cá nhân của văn bản gắn liền với chuẩn mực, kỉ cương, vị thế, tôn ti mang tính hệ thống của cơ quan nhà nước, có nghĩa là tính chất này được quy định bởi các chuẩn mực pháp lý.

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

- Tính trang trọng, lịch sự

Văn bản quản lý nhà nước là tiếng nói của cơ quan công quyền, nên phải thể hiện tính trang trọng, uy nghiêm. Lời văn trang trọng thể hiện sự tôn trọng với các chủ thể thi hành, làm tăng uy tín của cá nhân, tập thể ban hành văn bản.

Hơn nữa, văn bản phản ánh trình độ văn minh quản lý của dân tộc, của đất nước. Muốn các quy phạm pháp luật, các quyết định hành chính đi vào ý thức của mọi người dân, không thể dùng lời lẽ thô bạo, thiếu nhã nhặn, không nghiêm túc, mặc dù văn bản có chức năng truyền đạt mệnh lệnh, ý chí quyền lực nhà nước. Đặc tính này cần (và phải được) duy trì ngay cả trong các văn bản kỷ luật.

Tính trang trọng, lịch sự của văn bản phản ánh trình độ giao tiếp "văn minh hành chính" của một nền hành chính dân chủ, pháp quyền hiện đại.

1.3. Yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản

1.3.1. Khái niệm thể thức văn bản

Theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV của Bộ Nội vụ về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính, thể thức văn bản được quan niệm *là tập hợp các thành phần cấu tạo văn bản, bao gồm những thành phần chung áp dụng đối với các loại văn bản và các thành phần bổ sung trong những trường hợp cụ thể đối với một số loại văn bản nhất định.*

Trong thực tế công tác văn bản tại các cơ quan, tổ chức, thể thức văn bản thường được hiểu *là tập hợp các thành phần (yếu tố) cấu thành văn bản và sự thiết lập, trình bày các thành phần đó theo đúng những quy định của pháp luật hiện hành.*

Cách quan niệm này rất phổ biến bởi tính đầy đủ, cụ thể và hàm chứa yêu cầu cập nhật tạo điều kiện thuận lợi cho người soạn thảo văn bản trong việc đáp ứng các yêu cầu về thể thức của hệ thống văn bản được xây dựng và ban hành.

1.3.2. Các thành phần thể thức

a. Các thành phần thể thức chung bao gồm:

Các thành phần chung là các yếu tố bắt buộc phải trình bày trong hầu hết các văn bản của cơ quan tổ chức.- Quốc hiệu và tiêu ngữ;

- Tên cơ quan ban hành
- Số và ký hiệu;
- Địa danh và ngày tháng năm ban hành;
- Tên loại;
- Trích yếu;
- Nội dung;
- Thẩm quyền người ký; chữ ký; họ tên người ký;
- Con dấu;
- Nơi nhận.

b. Các yếu tố thể thức bổ sung

Các thành phần bổ sung bao gồm các yếu tố được sử dụng trong một số trường hợp cụ thể đối với từng văn bản do yêu cầu công tác riêng biệt của các cơ quan, tổ chức.

- Dấu chỉ độ mật, khẩn;
- Tên người chế bản, số lượng bản, số phát hành;
- Các dấu hiệu sao y, sao lục, trích sao;
- Các yếu tố chỉ dẫn phạm vi phổ biến;
- Địa chỉ, số điện thoại, số fax của cơ quan ban hành... Mỗi yếu tố thể thức kể trên đều chứa đựng những thông tin cần thiết cho việc hình thành, sử dụng, quản lý văn bản. Mặt khác, chúng có tầm ảnh hưởng không nhỏ tới quá trình thực hiện văn bản trong thực tế hoạt động của các tổ chức cơ quan.

1.3.3 Kỹ thuật trình bày thể thức văn bản

1) Quốc hiệu và tiêu ngữ

Văn bản quản lý nhà nước lấy Quốc hiệu làm tiêu đề. Dưới Quốc hiệu là tiêu ngữ. Quốc hiệu biểu thị tên nước và thể chế chính trị của đất nước, ngoài ra tiêu ngữ còn thể hiện rõ mục tiêu của cách mạng Việt Nam và nguyện vọng của dân tộc Việt Nam.

Ngoài yếu tố chính trị, yếu tố này còn có ý nghĩa văn hóa độc đáo là nhấn mạnh sự khác biệt giữa hệ thống văn bản quản lý nhà nước với các hệ thống văn bản quản lý của tổ chức chính trị và các tổ chức chính trị xã hội khác.

Vị trí trình bày của yếu tố này là trên cùng, góc phải, trang đầu của mỗi văn bản, ngang hàng với tên cơ quan ban hành văn bản.

Quốc hiệu được trình bày ở dòng trên, được viết theo kiểu chữ in hoa, đứng đậm, cỡ chữ từ 12 đến 13;

Tiêu ngữ được trình bày ở dòng dưới và được viết theo kiểu chữ thường, đứng, đậm, cỡ chữ 13- 14. Giữa ba từ tạo thành tiêu ngữ có gạch nối ngắn. Dưới cùng trình bày một gạch ngang nét liền, độ dài bằng độ dài của dòng tiêu ngữ.

Ví dụ: **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 cơ quan, tổ chức ban hành văn bản là yếu tố đề cập đích xác tên chủ thể ban hành văn bản, tạo sự thuận tiện cho việc trao đổi xung quanh những vấn đề mà văn bản đặt ra.

Tên cơ quan, tổ chức ban hành có ý nghĩa quan trọng đối với những người có nhiệm vụ kiểm tra, giám sát công tác xây dựng và ban hành văn bản thông qua việc cung cấp những thông tin về cơ quan, tổ chức ban hành như chế độ làm việc, thẩm quyền ký, vị trí cơ quan, tổ chức trong hệ thống hành chính... Đây chính là những thông tin giúp cho việc kiểm tra, đối chiếu và xử lý những trường hợp sai phạm.

Lưu ý: yếu tố này được đặt trong các văn bản khác nhau tùy thuộc vào chế độ làm việc của cơ quan, tổ chức ban hành. Trừ trường hợp cơ quan ban hành là cơ quan thẩm quyền chung và các cơ quan chuyên môn đầu ngành trong cả nước (các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ), hay các cơ quan thuộc Quốc hội (Văn phòng Quốc hội, Hội đồng dân tộc và các ủy ban của Quốc hội).

Trong văn bản của các cơ quan khác yếu tố này thường bao gồm hai thành phần là: tên cơ quan trực tiếp ban hành văn bản và tên cơ quan quản lý cấp trên.

Yêu cầu đặt ra khi soạn thảo văn bản là phải ghi tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản một cách đầy đủ và chính xác theo tên gọi được ghi trong văn bản thành lập hoặc văn bản phê chuẩn, cấp giấy phép hoạt động của cơ quan đó.

Vị trí trình bày yếu tố này như sau: trên cùng góc trái trang đầu của mỗi văn bản, ngang hàng với Quốc hiệu.

- Tên cơ quan ban hành văn bản được viết theo kiểu chữ in hoa, đứng, đậm, cỡ chữ từ 12 đến 13.

Nếu trình bày tên cơ quan chủ quản thì kiểu chữ cũng là in hoa, đứng nhưng không đậm. Dưới cùng trình bày một gạch ngang nét liền, độ dài khoảng bằng 1/3 hoặc 1/2 độ dài của dòng trên, đặt cân đối ở giữa so với dòng trên.

Ví dụ:

UBND TỈNH TÂY NINH
SỞ Y TẾ

3) Số và ký hiệu văn bản

- Số văn bản: yếu tố này chỉ rõ thứ tự ban hành văn bản, giúp cho nhân viên văn thư vào sổ đăng ký và lưu trữ văn bản theo tiêu chí về thời gian, ngoài ra nó còn giúp cho việc tra tìm và sử dụng văn bản lưu trữ được thuận lợi, dễ dàng.

- Số trong văn bản được ghi bằng chữ số Ả Rập, bắt đầu bằng số 01và kết thúc bằng số cuối cùng trong một năm.

- *Ký hiệu văn bản:* là tổ hợp của chữ viết tắt tên loại văn bản, tên cơ quan và tên đơn vị soạn thảo văn bản. Khi thiết lập yếu tố này chúng ta cần phân biệt ký hiệu riêng cho một số loại văn bản có chữ viết tắt giống nhau

- Số và ký hiệu văn bản có tên loại (quyết định, thông báo, báo cáo,...)

Số: ...../ Tên loại văn bản – Tên cơ quan

Ví dụ: Số: 09/ QĐ - SYT

- Số và ký hiệu văn bản không tên loại (các loại công văn)

Đây là loại văn bản thường được quan niệm là không có tên loại, có cách viết số và ký hiệu riêng như sau:

Số.../ viết tắt tên cơ quan ban hành- viết tắt tên bộ phận soạn thảo

Ví dụ: Số: 08/SYT - VP

4) Địa danh và ngày tháng năm (thời điểm) ban hành văn bản

- Địa danh ghi trên văn bản là tên gọi chính thức của đơn vị hành chính nơi cơ quan ban hành văn bản đóng trụ sở. Cách thiết lập yếu tố này được quy định như sau:

Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức được thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Thông tư số 01/2011/TT-BNV, theo đó, 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, bằng chữ số hoặc sự kiện lịch sử thì phải ghi tên gọi đầy đủ của đơn vị hành chính đó.

- Thời điểm ban hành ghi trên văn bản là ngày tháng năm văn bản được ký ban hành hoặc được thông qua.

- Đối với những số chỉ ngày nhỏ hơn 10 và số chỉ tháng nhỏ hơn 3 thì phải viết thêm số 0 ở đằng trước.

- Không được dùng các dấu gạch ngang(-), dấu chấm (.) hoặc dấu gach chéo (/) để thay thế cho các từ "ngày, tháng, năm''.

Vị trí của của yếu tố địa danh và thời điểm ban hành là ở bên phải văn bản phía dưới Quốc hiệu và tiêu ngữ.

Lưu ý: một số loại văn bản như luật, pháp lệnh hay biên bản, hợp đồng..., yếu tố này có thể được trình bày ở những vị trí khác.

- Địa danh và thời điểm ban hành văn bản được viết theo kiểu chữ thường, nghiêng, cỡ chữ 13 đến 14. Khi trình bày sau tên địa danh có dấu phẩy (,). Ví dụ: *Châu Thành, ngày 30 tháng 4 năm 2016.*

5) Tên loại văn bản

Tên loại văn bản là tên của từng hình thức văn bản được ban hành. Đây là yếu tố biểu hiện rõ giá trị pháp lý và mục đích sử dụng của văn bản trong từng tình huống quản lý hành chính. Vì thế, tên loại văn bản là một trong những tiêu chí quan trọng để tiến hành, kiểm tra, theo dõi nhằm đánh giá và điều chỉnh công tác xây dựng và ban hành văn bản trong các cơ quan trên phương diện thẩm quyền ban hành, lựa chọn tên loại, kết cấu nội dụng và hình thức văn bản.

- Trong sơ đồ văn bản, vị trí của tên loại là dưới yếu tố địa danh, đặt cân đối giữa dòng. *Tên loại được viết theo kiểu chữ in hoa, đứng đậm, cỡ chữ từ 14 đến 15 đối với* văn bản *QPPL và cỡ chữ 14 đối với* văn bản *quản lý thông thường.*

6) Trích yếu

Trích yếu thường là một câu hoặc một mệnh đề ngắn gọn, cô đọng phản ánh trung thực nội dung chính của văn bản.

Đối với các văn bản có trình bày tên loại, trích yếu được viết theo kiểu chữ thường, đứng, đậm, cỡ chữ 14 và được đặt ngay dưới vị trí tên loại. Phía bên dưới trích yếu có một gạch ngang nét liền, độ dài khoảng bằng 1/3 đến 1/2 độ dài dòng trên, đặt cân đối ở giữa.

Ví dụ:

QUYẾT ĐỊNH

Về việc bổ nhiệm cán bộ

- Đối với các công văn, trích yếu được viết theo kiểu chữ thường, đứng, không đậm, cỡ chữ từ 12 đến 13 và đặt ở vị trí dưới số và ký hiệu văn bản.

Ví dụ:

Số:123/SYT

V/v đề nghị hỗ trợ kinh phí

7) Nội dung

Nội dung là thành phần chính yếu của mỗi văn bản.

- Đối với văn bản QPPL, tùy theo từng thể loại mà bố trí các đơn vị nội dung cho phù hợp. Trừ trường hợp luật, pháp lệnh được thực hiện theo Luật Ban hành văn bản QPPL, về cơ bản, thành phần các văn bản QPPL khác được quy định bố cục như sau:

+ Nghị quyết: điều, khoản, điểm hoặc theo khoản, điểm.

+ Nghị định: chương, mục, điều, khoản, điểm.

+ Quyết định: điều, khoản, điểm.

+ Thông tư; mục, khoản, điểm.

+ Các văn bản đi kèm với nghị định, quyết định; chương, mục, điều, khoản, điểm.

- Văn bản cá biệt được bố cục:

+ Quyết định cá biệt: điều, khoản, điểm.

+ Chỉ thị cá biệt: khoản, điểm.

+ Các văn bản đi kèm Quyết định: chương, mục, điều, khoản, điểm.

Lưu ý: Đối với các văn bản hành chính thông thường, nếu nội dung văn bản phức tạp, nhiều cấp độ ý thì có thể bố cục theo phần, mục, khoản, điểm. Trường hợp văn bản ngắn, đơn giản thì tuân theo kết cấu thông thường của một văn bản viết theo kiểu văn xuôi hành chính.

- Khi trình bày, cần lưu ý một số điểm sau đây:

+ Trừ các đề mục, còn toàn bộ nội dung văn bản được viết thống nhất theo kiểu chữ thường, đứng, cỡ chữ từ 13 đến 14.

+ Khi chế bản trên máy tính, những chỗ ngắt đoạn, xuống dòng phải trình bày chữ đầu tiên của đoạn mới lùi vào 1tab (từ 1cm đến 1,27cm); khoảng cách giữa các đoạn văn bản là 6pt;

Khoảng cách giữa các dòng trong mỗi đoạn có thể là cách dòng đơn (single line spacing) hoặc 15pt (exactly line spacing) trở lên.

+ Đối với các văn bản chia ra nhiều cấp độ nội dung, việc trình bày các đề mục và số thứ tự các đơn vị nội dung phải tuân theo chỉ dẫn tại phần hướng dẫn kỹ thuật trình bày các thành phần thể thức văn bản tại các thông tư hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản của nhà nước.

8) Thẩm quyền, chữ ký, họ tên của người kí văn bản

a) Quyền hạn, chức vụ của người ký

- Trường hợp ký thay mặt tập thể thì ghi chữ viết tắt TM. (thay mặt) vào trước tên tập thể lãnh đạo hoặc tên cơ quan, tổ chức;

- Trường hợp ký thay người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì phải ghi chữ viết tắt KT. (ký thay) vào trước chức vụ của người đứng đầu;

- Trường hợp ký thừa lệnh thì phải ghi chữ viết tắt TL. (thừa lệnh) vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức;

- Trường hợp ký thừa ủy quyền thì ghi chữ viết tắt TUQ. (thừa ủy quyền) vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

Chức vụ ghi trên văn bản là chức danh lãnh đạo chính thức của người có thẩm quyền kí văn bản trong cơ quan tổ chức ban hành. Trừ một số trường hợp nhất định (văn bản liên tịch, văn bản do hai hay nhiều cơ quan, tổ chức ban hành, văn bản ký thừa lệnh, thừa ủy quyền), còn lại chỉ được ghi chức danh của người đứng đầu cơ quan, tổ chức mà không trình bày lại tên cơ quan, tổ chức đó trong thành phần chủ yếu của thể thức này.

Quyền hạn và chức vụ của người ký văn bản được viết theo kiểu chữ in hoa, đứng, đậm, cỡ chữ từ 13 đến 14.

b) Chữ ký của người ký văn bản

Người có thẩm quyền ký văn bản cần kiểm tra kỹ nội dung văn bản trước khi ký; yêu cầu ký đúng thẩm quyền; không được ký bằng bút chì, bút mực đỏ hoặc loại mực dễ phai mờ.

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

Đối với VBQPPL và VBHC, trước họ tên của người ký không ghi học hàm, học vị và các danh hiệu cao quý khác, trừ văn bản của các tổ chức sự nghiệp giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học.

Họ tên của người ký văn bản viết theo kiểu chữ thường, đứng, đậm, cỡ chữ từ 13, 14.

9) Dấu của cơ quan ban hành văn bản

Việc đóng dấu trên văn bản được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư, Nghị định số 31/2009/ NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2009 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định 58/2001/NĐ-CP về quản lý và sử dụng con dấu và các quy định có liên quan khác. Cụ thể như sau:

+ Dấu đóng rõ ràng, ngay ngắn, đúng chiều và đúng mực dấu quy định;

+ Không đóng dấu khống chỉ;

+ Dấu đóng đúng vị trí: trùm lên khoảng 1/3 chữ ký về phía bên trái;

+ Việc đóng dấu treo do người ký ban hành văn bản quyết định. Trong những trường hợp này, dấu được đóng lên trang đầu, trùm lên một phần tên cơ quan, tổ chức ban hành hoặc tên của phụ lục kèm theo văn bản chính.

10) Nơi nhận

Nơi nhận xác định những cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân nhận văn bản với những trách nhiệm cụ thể như để thực hiện, để phối hợp thực hiện, để kiểm tra, giám sát, để biết, để lưu.

Danh sách nơi nhận cụ thể do cơ quan, đơn vị, hoặc cá nhân chủ trì soạn thảo và người ký văn bản quyết định. Việc xác định nơi nhận văn bán phải căn cứ vào quy định của pháp luật về chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và quan hệ công tác của cơ quan.

a) Nơi nhận của văn bản *có tên loại* bao gồm từ "nơi nhận" và phần liệt kê tên các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận văn bản. Yếu tố này được trình bày tại góc trái, dưới cùng trang cuối của mỗi văn bản.

Từ "nơi nhận" được viết kiểu chữ thường, nghiêng, đậm, cỡ chữ 12. Tên các cơ quan, tổ chức, đơn vị, các cá nhân nhận văn bản viết theo kiểu chữ thường, đứng, cỡ chữ 11.

Sau từ "nơi nhận" có dấu hai chấm (:)

Trước tên các thành phần nhận văn bản có dấu gạch ngang (-)

Sau tên mỗi thành phần nhận có dấu chấm phẩy (;)

Sau phần nhận cuối cùng là dấu chấm (.).

Lưu ý: Có thể viết tắt thành phần lưu văn bản.

b) Nơi nhận của công văn hành chính bao gồm hai phần

- Phần thứ nhất bao gồm từ "kính gửi" và phần liệt kê tên các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân nhận văn bản. Phần này được trình bày ở vị trí bên trên phần nội dung văn bản (Thay vào vị trí tênloại công văn) được viết theo kiểu chữ thường, đứng, cỡ chữ 14;

- Phần thứ hai bao gồm từ "nơi nhận" và phần liệt kê các nơi nhận cụ thể (thành phần được liệt kê đầu tiên trong phần này là những nơi như đã trình bày ở trên). Phần này cũng có vị trí và cách trình bày giống thể thức của nơi nhận trong văn bản có tên loại.

- Định lề trang văn bản

Văn bản QLNN được trình bày trên khổ giấy A4 với cách định lề trang như sau:

- Lề trên: cách mép trên trang giấy từ 20 đến 25mm;

- Lề dưới; cách mép dưới trang giấy từ 20 đến 25m;

- Lề trái: cách mép bên trái trang giấy từ 30 đến 35mm;

- Lề phải: cách mép bên phải trang giấy từ 15 đến 20mm.

Ngoài các yếu tố thể thức bắt buộc của văn bản được trình bày trên đây, trong một số trường hợp còn xuất hiện các yếu tố bổ sung tùy thuộc vào mục đích sử dụng văn bản trong những tình huống quản lý cụ thể. Cách thiết lập và trình bày các yếu tố đó đều được quy định cụ thể tại các văn bản pháp luật của Nhà nước.

3.4. Yêu cầu về hình thức kí văn bản

- Văn bản do người có thẩm quyền ký. Trên chữ ký phải ghi thẩm quyền, chức vụ của người ký.

Chức vụ ghi trên văn bản là chức danh lãnh đạo chính thức của người ký văn bản trong cơ quan, tổ chức. Chỉ ghi chức danh như 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.

Việc ghi quyền hạn và chức vụ người ký cần sử dụng đúng hình thức đề ký theo quy định, cụ thể như sau:

+ Trường hợp người ký là thủ trưởng cơ quan, đơn vị làm việc theo chế độ thủ trưởng thì ghi chức vụ của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

+ Ký thay mặt (TM); Trường hợp văn bản được thảo luận tập thể và quyết định theo đa số ở cơ quan tổ chức làm việc theo chế độ tập thể thì trên chức vụ người ký đề TM. (thay mặt) cơ quan, tổ chức.

+ Ký chứng thực: Áp dụng đối với văn bản QPPL của Quốc hội và Hội đồng nhân dân. Chủ tịch Quốc hội hay Chủ tịch Hội đồng nhân dân ký xác nhận nội dung của văn bản.

+ Ký thay (KT): Trường hợp người ký là cấp phó ký các văn bản thuộc các lĩnh vực được phân công phụ trách thì trước chức vụ đề KT. (ký thay) thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

+ Ký quyền (Q.): Trường hợp người ký là quyền thủ trưởng cơ quan, đơn vị theo quyết định bổ nhiệm thì trước chức vụ đề Q. (quyền).

+ Ký thừa ủy quyền (TUQ.): Trường hợp đặc biệt, khi người đứng đầu cơ quan ủy quyền cho một cán bộ phụ trách dưới một cấp ký một số văn bản mà theo quy định người đứng đầu cơ quan phải ký thì trước chức vụ đề TUQ. (thừa ủy quyền) thủ trưởng cơ quan, tổ chức:

+ **Ký thừa lệnh (TL):** Trường hợp người ký là thủ trưởng các đơn vị, bộ phận dưới một cấp ký một số loại văn bản HCTT thì trước chức vụ đề TL. (thừa lệnh) thủ trưởng cơ quan, tổ chức.

Lưu ý:

Chức vụ ghi trên văn bản do các tổ chức tư vấn như Ban, Hội đồng của Nhà nước hoặc của cơ quan, tổ chức ban hành là chức danh lãnh đạo của người ký văn bản trong Ban hoặc Hội đồng đó. Đối với những Ban, Hội đồng không được phép sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức thì chỉ ghi chức danh của người ký văn bản trong Ban hoặc Hội đồng. Trường hợp Ban hoặc Hội đồng được phép sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức thì có thể ghi thêm chức danh lãnh đạo trong cơ quan, tổ chức của người ký ở dưới.

- 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 thẩm quyền cao nhất được trình bày trên cùng bên phải. Đồng thời cần phải nhắc lại cơ quan, tổ chức ban hành.

2. Soạn thảo một số văn bản thông dụng

2.1. Trình tự soạn thảo và những yêu cầu chung

* *Chuẩn bị*: xác định mục đích, yêu cầu của văn bản cần soạn thảo, xác định đối tượng tiếp nhận văn bản, thu thập xử lý các thông tin cần thiết, lựa chọn hình thức văn bản.

* *Soạn đề cương:*

Trình bày theo nội dung và thể loại văn bản, 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 phân chia thành các mục từ lớn đến nhỏ theo một trình tự nhất định.

+ Quyết định cá biệt: điều, khoản, điểm; các quy chế, quy định ban hành kèm theo quyết định theo chương, mục, điều, khoản, điểm.

+ Các loại khác: phần, mục, khoản, điểm.

* *Viết thành văn:*

- Khi soạn thảo văn bản phải sử dụng văn phong hành chính. Văn phong hành chính là phong cách viết văn trong văn bản hành chính. Văn phong hành chính có những đặc điểm sau:

+ Tính khách quan của nội dung hay sự việc được nói đến và cách trình bày trực tiếp không thiên vị (vì đây là tiếng nói của cơ quan không phải là tiếng nói riêng của cá nhân).

+ Tính chất ngắn gọn, chính xác của các thông tin đưa vào văn bản và tính đầy đủ thông tin cần thiết cho vấn đề hoặc sự việc mà văn bản nói đến (không dài dòng nhưng phải đầy đủ thông tin).

+ Tính khuôn mẫu, điển hình và tiêu chuẩn hoá các thuật ngữ được sử dụng và cách diễn đạt trong sáng. Các thuật ngữ sử dụng trong văn bản phải chính xác và chỉ được hiểu theo một nghĩa. Trong trường hợp phải sử dụng từ đa nghĩa, từ chuyên môn phải có sự giải thích. Không dùng những từ ngữ màu mè, hình tượng.

+ Tính chất rõ ràng, cụ thể của các quan điểm, vấn đề và lối truyền đạt phổ thông đại chúng.

+ Tính cân đối với sự liên kết chặt chẽ giữa các câu trong một văn bản.

- Cách xưng hô trong văn bản:

+ Tự xưng.

. Văn bản gửi cấp trên: phải nêu đầy đủ tên cơ quan mình.

.Văn bản gửi cấp dưới: chỉ cần nêu tên cấp, bậc chủ quản.

.Văn bản gửi cơ quan ngang cấp thêm từ "chúng tôi" sau tên cơ quan gửi văn bản.

+ Gọi tên cơ quan cá nhân nhận văn bản:

. Cơ quan nhận là cấp dưới trực thuộc có thể nêu tên cụ thể hoặc tổng quát

. Cơ quan nhận là cấp trên: chỉ cần nêu cấp chủ quản

. Cơ quan nhận là cơ quan ngang cấp hoặc không cùng hệ thống: ghi đầy đủ tên cơ quan đó.

. Văn bản gửi cho cá nhân: nam gọi là Ông, nữ gọi là Bà.

** Kiểm tra bản thảo:*

Khi soạn xong bản thảo nhất thiết phải kiểm tra lại. Cần phải soát lại nội dung; câu, từ; lỗi chính tả.

Nội dung văn bản phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Phù hợp và hình thức văn bản được sử dụng;

- Phù hợp và đường lối chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Các quy phạm, các quy định sự việc phải được trình bày ngắn gọn, rõ ràng, chính xác.

- Sử dụng ngôn ngữ viết cách diễn đạt đơn giản dễ hiểu.

- Dùng ngôn ngữ phổ thông, không dùng từ địa phương và từ 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 cụm từ không thông dụng. Đối với những cụm từ được sử dụng nhiều lần trong văn bản thì có thể viết tắt, nhưng các chữ viết tắt lần đầu cụm từ phải được đặt trong ngoặc đơn ngay sau cụm từ đó.

- Khi viện dẫn lần đầu văn bản có liên quan phải ghi đầy đủ tên loại; trích yếu nội dung; số, ký hiệu; ngày, tháng, năm ban hành văn bản và tên cơ quan ban hành văn bản (trừ luật, pháp lệnh), trong các lần viện dẫn tiếp theo có thể ghi tên loại; số, ký hiệu.

2.2. Soạn thảo Báo cáo

**** Khái niệm***

Báo cáo là văn bản được dùng để trình bày, phản ánh các kết quả hoạt động của một cơ quan, đơn vị, địa phương, đánh giá kết quả công tác, rút ra các bài học kinh nghiệm trong công tác chỉ đạo, đề xuất những vấn đề cần bổ sung cho chủ trương chính sách hoặc phản ánh những sự việc bất thường xảy ra để xin ý kiến, phương hướng xử lý.

- Có nhiều loại báo cáo khác nhau và mỗi loại đều có những đặc thù riêng, như báo

cáo định kỳ; báo cáo sơ kết, tổng kết; báo cáo bất thường. Nhưng bất luận thế nào báo cáo cũng không phải là văn bản suy luận mà là văn mô tả. Người viết báo cáo không được phép sáng tạo mà chỉ được đánh giá, nhận định dựa trên kết quả đã khảo sát, mô tả.

**** Cách viết một báo cáo***

Khi soạn thảo báo cáo cần tuân theo những quy định chung; trong đó cần chú ý một số vấn đề:

- Chuẩn bị

+ Xác định rõ mục đích,yêu cầu của báo cáo: có thể căn cứ vào mục đích yêu cầu mà cấp trên đề ra cho đơn vị hoặc từ thực tế công tác đang tiến hành cần báo cáo.

+ Thu thập các tài liệu, số liệu để đưa vào nội dung báo cáo. Cần phải xác định đúng giá trị các tài liệu, số liệu vì đó là phần minh hoạ không thể thiếu đối với mỗi loại báo cáo.

+ Sắp xếp, tổng hợp các tài liệu, số liệu thu thập được theo một hệ thống nhất định để đưa vào báo cáo.

- Cách viết một báo cáo

+ Hình thức: phải đúng, đủ các thể thức văn bản theo quy định chung

+ Nội dung: tuỳ theo các báo cáo khác nhau mà người soạn thảo có thể xây dựng một bố cục thích hợp. Một bản báo cáo thông thường phần nội dung thường có hai phần:

Phần thứ nhất: phần nói về tình hình công việc hoặc là phần mô tả sự việc đã xảy ra trong thực tế; hoặc giới thiệu những nét chung tiêu biểu về tình hình, đặc điểm cơ quan, địa phương; về những thành tích đã đạt được, phân tích kết quả, đánh giá, rút ra những kinh nghiệm trong chỉ đạo, lãnh đạo, xác định các vấn đề còn tồn tại cần tiếp tục giải quyết.

Phần thứ hai: phần trình bày những phương hướng lớn để tiếp tục giải quyết vấn đề hoặc những kiến nghị, đề nghị trong lãnh đạo, chỉ đạo.

Trong mỗi phần nêu trên có thể có nhiều mục và nhiều cách phân chia khác nhau dựa theo đối tượng báo cáo. Việc phân tích kết quả đạt được có thể phân tích một cách tổng quát các hoạt động, từng mặt hoạt động.

+ Cách trình bày và hành văn:

Báo cáo có thể viết bằng lời, dùng chữ số để minh hoạ, trình bày theo lối biểu mẫu, sơ đồ, các bảng đối chiếu nếu xét thấy cần thiết.

Hành văn của báo cáo phải mạch lạc, không nên dùng lối hành văn cầu kỳ. Khi đánh giá tình hình cần thực sự khách quan và công bằng. Không nên dùng các từ mang tính chất chủ quan, một chiều hoặc khoa trương vì điều đó làm tổn hại cho giá trị của báo cáo. Báo cáo chuyên đề có thể kèm theo phần phụ lục gồm những số liệu liên quan đến nội dung báo cáo. Phần phụ lục cũng có thể là các bảng thống kê, các biểu mẫu so sánh v.v ...

2.3. Biên Bản

**** Khái niệm***

Biên bản là bản ghi chép tại chỗ về một sự việc, một hoạt động diễn ra trong một giới hạn thời gian ngắn mà không có hiệu lực pháp lý để dẫn đến tình trạng mới của quá

trình quản lý.

Hoạt động quản lý nhà nước ở cấp xã thường sử dụng các loại biên bản sau: biên bản hội nghị; biên bản bàn giao, kiểm kê; biên bản ghi chép một sự cố, một vụ vi phạm pháp luật…

**** Cách viết một biên bản***

- Hình thức: tuỳ thuộc vào tính chất của từng sự việc, thể thức của biên bản không hoàn toàn giống nhau, thông thường có: tên nước, tên cơ quan ban hành, số, ký hiệu, tên loại, trích yếu nội dung, nội dung văn bản; riêng phần chức vụ, họ tên chữ ký của người có thẩm quyền được thay bằng chữ ký của những người liên quan. Biên bản không cần cần ghi nơi nhận; trong trường hợp biên bản làm việc giữa các cơ quan thì không cần ghi tên cơ quan ban hành, số và ký hiệu.

- Nội dung: tuỳ theo từng loại hình biên bản mà bố cục cho thích hợp. Thông thường các biên bản có ba phần:

+ Phần 1: ghi thời gian, địa điểm, thành phần chứng kiến xảy ra sự kiện.

+ Phần 2: ghi diễn biến sự kiện.

+ Phần 3: ghi những kết luận.

- Cách ghi chép khi làm biên bản, có hai cách ghi chép khi làm biên bản:

+ Cách thứ nhất là ghi chi tiết và đầy đủ mọi biểu hiện có liên quan đến sự kiện.

Ví dụ: biên bản cuộc họp, theo cách này biên bản được ghi lại đầy đủ nguyên văn lời nói của tất cả các cá nhân tham gia hội nghị. Cách này là bắt buộc đối với các biên bản bàn giao, biên bản kiểm tra, biên bản cuộc họp quan trọng.

+ Cách thứ hai là ghi tổng hợp: theo cách này, trong biên bản những chi tiết quan trọng mới ghi đầy đủ, còn những chi tiết xét thấy thể tóm tắt thì không cần ghi đầy đủ.

2.4. Tờ trình

**** Khái niệm***

Tờ trình là văn bản mà nội dung chủ yếu đề xuất và cơ quan cấp trên xem xét quyết định, phê chuẩn một chủ trương, một phương án công tác, một chính sách, chế độ, một phương sán xây dựng, hoặc sửa đổi, bổ sung chế độ chính sách

**** Những yêu cầu của tờ trình***

- Trình bày và phân tích mặt tích cực, tiêu cực của tình hình, lý giải được nhu cầu bức thiết qua tờ trình.

- Nêu và phân tích được những ý nghĩa của đề nghị mới.

- Phân tích thuận lợi, khó khăn trong việc thực hiện đề nghị mới.

Khi thảo tờ trình cần lưu ý:

- Cần nhìn nhận vấn đề một cách toàn diện và có xác định rõ bản chất của vấn đề.

- Có lập luận sắc bén khi đưa ra các đề nghị mới, sử dụng số liệu có chọn lọc, chính xác.

**** Cách viết một tờ trình***

- Hình thức: Phải đúng và đủ các thể thức văn bản theo quy định chung.

- Nội dung: Thông thường bố cục của một tờ trình được chia thành ba phần:

- Phần 1: nêu lý do đưa ra tờ trình, nhận định tình hình chung, những mặt tiêu cực, tích cực của tình hình. Phần này cần trình bày khách quan, cụ thể.

- Phần 2: nêu nội dung vấn đề cần đề xuất và cơ quan cấp trên. Phần này cần viết rõ ràng, sáng sủa, có tính thuyết phục cao, lập luận chặt chẽ. Các số liệu được sử dụng một cách chọn lọc, chính xác

- Phần 3: ý nghĩa, tác dụng của đề nghị mới. Phần này cần trình bày gọn, toàn diện, tránh chủ quan. Tóm tắt nội dung đề xuất với cấp trên, đề nghị cơ quan cấp trên xem xét sớm có quyết định đối với vấn đề được trình bày.

2.5. Quyết định

**** Khái niệm***

- Quyết định là hình thức văn bản để các cơ quan nhà nước, các nhà chức trách thực hiện thẩm quyền của mình trong việc quy định các vấn đề chế độ, chính sách, về tổ chức bộ máy, về nhân sự về các công việc khác.

- Yêu cầu của quyết định là phải đảm bảo tính pháp lý; tính khoa học; tính hiệu quả; tính khả thi.

**** Cách viết một quyết định***

- Hình thức: đảm bảo đúng, đủ thể thức theo quy định chung.

- Nội dung: quyết định thường chia làm hai phần

+ Phần thứ nhất: căn cứ ra quyết định.

Phần này không chia thành các đề mục, nhưng mỗi căn cứ phải gạch đầu dòng, phần căn cứ thường bao gồm căn cứ pháp lý (tức văn bản của cơ quan cấp trên làm cơ sở cho những quyết định cụ thể ở phần quyết định) và cơ sở thực tiễn để ban hành quyết định (theo đề nghị hoặc để tăng cường...).

+ Phần hai: là nội dung quyết định.

Phần nội dung quyết định thường được viết dưới dạng các điều. Tuỳ thuộc nội dung quyết định để thể hiện.

2.6. Soạn thảo thông báo

- Thông báo là văn bản được sử dụng chủ yếu để truyền đạt nội dung một quyết định, một quyết định của một cuộc họp hoặc những nhiệm vụ cụ thể được cấp trên giao cho, dùng để đưa các thông tin về hoạt động quản lý.

- Cách viết một thông báo

+ Hình thức: phải đúng, đủ thể thức theo quy định chung.

+ Nội dung: tuỳ theo từng nội dung cần thông báo mà bố trí bố cục thích hợp.