

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ VĂN THƯ

NGÀNH, NGHỀ: VĂN THƯ LƯU TRỮ

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 323 /QĐ-CDCTD ngày 06 tháng 8 năm 2019
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp)*

Đồng Tháp, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

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

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

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Văn thư là một trong các môn học chủ yếu đối với các ngành trung cấp văn thư chuyên nghiệp như Hành chính văn thư, Hành chính văn phòng, Lưu trữ và Thư ký văn phòng nhằm trang bị cho học sinh những kiến thức lý luận và phương pháp thực hiện các nội dung nghiệp vụ thư ký văn thư;

Xuất phát từ nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực về văn thư quản trị văn phòng cho xã hội của các cơ sở đào tạo, nhu cầu quản lý xã hội cũng như yêu cầu cấp bách về bồi dưỡng kiến thức công tác văn thư- lưu trữ cho cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, tổ chức, địa phương hiện nay;

Giáo trình gồm 04 chương, có bổ sung và cập nhận những thông tin mới nhất từ những văn bản của Nhà nước quy định về công tác văn thư nhưng chủ yếu đề cập đến thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản, việc tổ chức quản lý và giải quyết văn bản;

Thực tiễn công tác văn thư rất phong phú nên giáo trình không thể tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế nhất định, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp để có thêm những kiến thức mới nhất, chất lượng nhất.

Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ

1.1 Khái niệm yêu cầu, nội dung xây dựng – ban hành văn bản tổ chức quản lý văn bản

1.1.1 Khái niệm công tác văn thư

Văn thư vốn là từ gốc Hán, dùng để chỉ tên gọi chung của các loại văn bản, bao gồm cả văn bản do cá nhân, gia đình, dòng họ lập ra (đơn từ, nhật ký, di chúc, gia phả...) và văn bản do các cơ quan nhà nước ban hành (chiếu, chỉ, sắc, lệnh...) để phục vụ cho quản lý, điều hành công việc chung. Thuật ngữ này được sử dụng khá phổ biến dưới các triều đại phong kiến Trung Hoa và du nhập vào nước ta từ thời Trung cổ. Đặc biệt, dưới triều Nguyễn được sử dụng khá phổ biến trong các cơ quan nhà nước. Dưới triều Minh Mạng, cơ quan giúp cho vua trong công tác công văn, giấy tờ cũng được gọi là Văn Thư Phòng.

Ngày nay, văn bản đã và đang là phương tiện được các cơ quan Đảng, Nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức kinh tế (gọi chung là cơ quan, tổ chức hoặc cơ quan), dùng để ghi chép và truyền đạt thông tin phục vụ cho lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành các mặt công tác. Người ta phải tiến hành nhiều khâu xử lý đối với chúng như: soạn thảo, duyệt, ký, lập hồ sơ.... Những công việc này được gọi là công tác văn thư và đã trở thành một thuật ngữ quen thuộc đối với cán bộ, viên chức mọi cơ quan, tổ chức. Vậy có thể định nghĩa về công tác văn thư như sau:

Công tác văn thư là khái niệm dùng để chỉ toàn bộ công việc liên quan đến soạn thảo, ban hành văn bản, tổ chức quản lý, giải quyết văn bản, lập hồ sơ hiện hành nhằm đảm bảo thông tin văn bản cho hoạt động quản lý của cơ quan, tổ chức.

1.1.2 Yêu cầu và nội dung về công tác văn thư

+ Nội dung:

Theo Điều 1 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư, nội dung của công tác văn thư bao gồm:

+ Soạn thảo và ban hành văn bản.

- Thảo văn bản;
- Duyệt văn bản;
- Đánh máy, sao in văn bản;

- Ký văn bản.

+ Quản lý văn bản và tài liệu khác hình thức trong hoạt động của cơ quan, tổ chức

- Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến;
- Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi;
- Tổ chức giải quyết các văn bản, giấy tờ, sổ sách nội bộ;
- Tổ chức lập hồ sơ và giao nộp hồ sơ vào lưu trữ hiện hành.

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

- Các loại con dấu;
- Phương pháp bảo quản;
- Quản lý và sử dụng con dấu.

+ Yêu cầu

- **Nhanh chóng**

- Là hoạt động đảm bảo và cung cấp thông tin bằng văn bản phục vụ công tác quản lý do vậy công tác văn thư phải được thực hiện một cách nhanh chóng thì mới đáp ứng được yêu cầu cung cấp thông tin kịp thời cho lãnh đạo cơ quan, tổ chức và cho hoạt động của các cơ quan, tổ chức.

- Quá trình giải quyết công việc của cơ quan thường phụ thuộc nhiều vào soạn thảo, ban hành văn bản và tổ chức quản lý, giải quyết văn bản. Do đó việc soạn thảo văn bản, ban hành văn bản và giải quyết văn bản nhanh chóng sẽ làm cho công việc của cơ quan được giải quyết nhanh.

- **Chính xác**

- Để đảm bảo cung cấp thông tin bằng văn bản phục vụ công tác quản lý được tốt công tác văn thư phải thực hiện một cách chính xác thì mới cung cấp những thông tin chính xác cho lãnh đạo cơ quan, tổ chức và cho hoạt động của các cơ quan, tổ chức.

- Yêu cầu chính xác đối với công tác văn thư là phải đảm bảo chính xác trong từng công việc cụ thể: soạn thảo, ban hành văn bản, đánh máy sao nhân văn bản, ký đóng dấu

- Nội dung văn bản phải chính xác về mặt pháp lý, dẫn chứng, số liệu, trích dẫn.....

- Thể thức văn bản phải đầy đủ các thành phần và trình bày các thành phần đó trên văn bản phải chính xác, đúng mẫu do Nhà nước quy định

- Về kỹ thuật trình bày văn bản: phải chính xác so với bản thảo đã được duyệt.

- **Bí mật**

- Là hoạt động đảm bảo cung cấp thông tin bằng văn bản phục vụ công tác quản lý, phải giữ gìn bí mật trong từng khâu công việc của công tác văn thư nhằm đảm bảo bí mật của cơ quan, tổ chức.

- Trong quá trình soạn thảo, ban hành văn bản; tổ chức quản lý văn bản và giải quyết văn bản; bố trí phòng làm việc của văn thư; lựa chọn cán bộ văn thư phải đảm bảo các yêu cầu công tác bảo mật do Nhà nước quy định.

- **Hiện đại**

- Việc thực hiện các nội dung của công tác văn thư gắn liền với sử dụng các phương tiện, thiết bị văn phòng, vì vậy hiện đại hóa công tác văn thư là yêu cầu cần thiết của mọi cơ quan, tổ chức nhằm nâng cao năng suất, chất lượng hoạt động của các cơ quan tổ chức.

- Hiện đại hóa công tác văn thư là thực hiện trang bị cá trang, thiết bị văn phòng hiện đại nhằm phục vụ cho việc thực hiện các công việc cụ thể của công tác văn thư ngày càng nhanh chóng hơn, chính xác hơn.

- Hiện đại hóa công tác văn thư là phải tiến hành từng bước, phù hợp với từng cơ quan, từng giai đoạn cụ thể, trước hết là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn thư và hiện thực trang bị các trang, thiết bị văn phòng hiện đại

- Xã hội ngày càng phát triển đòi hỏi sự hoạt động của các cơ quan cũng phải được đổi mới, phải được tiến hành bằng những phương tiện hiện đại theo những phương pháp hiện đại.

1.1.3 Xây dựng và ban hành văn bản

+ Khi xây dựng văn bản, cần hiểu và áp dụng đúng quy định về trình tự thẩm quyền, thủ tục, thể thức và nội dung văn bản hành chính, mỗi loại văn bản có

những yêu cầu đặc thù cần thỏa mãn về nội dung, hình thức, kỹ thuật trình bày và tên gọi văn bản.

- + Nhận dạng, sửa lỗi và thực hành soạn thảo một số văn bản hành chính thông dụng

- + Ban hành văn bản là văn bản ban hành đúng căn cứ pháp lý là văn bản phải đảm bảo đủ các yêu cầu sau:

- Có căn cứ pháp lý cho việc ban hành nghĩa là đã có văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan nhà nước cấp trên quy định về thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan ban hành văn bản và vấn đề thuộc đối tượng, phạm vi điều chỉnh của văn bản, hoặc văn bản do chính cơ quan ban hành văn bản đã ban hành, có hiệu lực pháp lý cao hơn văn bản mới ban hành quy định về vấn đề thuộc đối tượng, phạm vi điều chỉnh của văn bản mới;

- Những căn cứ pháp lý đó đang có hiệu lực pháp luật vào thời điểm ban hành. Nghĩa là vào thời điểm ban hành văn bản, các văn bản được lấy làm căn cứ pháp lý chưa bị sửa đổi, bãi bỏ, huỷ bỏ, đình chỉ (bị ngưng hiệu lực) hoặc hết hiệu lực;

- Cơ quan, thủ trưởng đơn vị trình dự thảo văn bản có thẩm quyền trình theo quy định của pháp luật, nghĩa là chỉ những cơ quan, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý nhà nước về từng lĩnh vực cụ thể theo từng cấp quản lý mới có quyền trình dự thảo văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực đó lên cơ quan, người có thẩm quyền ban hành văn bản theo cấp phù hợp.

- Chẳng hạn, chỉ có Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường mới có thẩm quyền trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực bảo vệ môi trường hoặc chỉ có Bộ trưởng Bộ Y tế mới có thẩm quyền trình Thủ tướng Chính phủ ban hành chỉ thị về tăng cường bảo vệ sức khỏe nhân dân;

- Những đề nghị để ban hành văn bản là hợp pháp, tức là việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật phải xuất phát từ đề nghị hợp pháp của cơ quan, người có thẩm quyền trình dự thảo.

1.1.4 Tổ chức quản lý văn bản

1.2 Tổ chức quản lý đào tạo và trách nhiệm thực hiện công tác văn thư

1.2.1 Tổ chức quản lý về công tác văn thư

+ Hệ thống tổ chức quản lý công tác văn thư

Theo Điều 28 của Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư, trách nhiệm quản lý công tác văn thư được quy định như sau:

Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác văn thư;

- Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Nội vụ thực hiện quản lý nhà nước về công tác văn thư;

- Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; cơ quan Trung ương của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội- nghề nghiệp, tổ chức kinh tế và Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm

- Căn cứ quy định của pháp luật, ban hành và hướng dẫn thực hiện các chế độ quy định về công tác văn thư;

- Kiểm tra việc thực hiện các chế độ, quy định về công tác văn thư đối với các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của mình; giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về công tác văn thư theo thẩm quyền;

- Tổ chức, chỉ đạo việc nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ vào công tác văn thư;

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức văn thư; quản lý công tác thi đua, khen thưởng trong công tác văn thư;

- Tổ chức sơ kết, tổng kết công tác văn thư trong phạm vi ngành, lĩnh vực và địa phương.

Tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Sở Nội vụ giúp UBND thực hiện quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ (Theo Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 của Chính phủ)

Tại các huyện, quận thị xã thành phố thuộc tỉnh, phòng Nội vụ giúp UBND thực hiện quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ (Theo Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 của Chính phủ).

+ Hệ thống tổ chức văn thư ở các cơ quan , các ngành ,các cấp

Theo Nghị định số 13/2008/NĐ-CP và Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 của Chính phủ, hiện nay Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành lập Phòng Văn thư Lưu trữ nhằm giúp Sở tham mưu cho UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác văn thư, lưu trữ; Phòng Nội vụ các huyện (quận ,thị xã, thành phố thuộc tỉnh) có bộ phận chuyên trách thực hiện công tác văn thư, lưu trữ và giúp UBND huyện (quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh) thực hiện chức năng quản lý nhà nước về văn thư lưu trữ.

- Thông tư số 02/2010/TT-BNV ngày 28/4/2010 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của tổ chức văn thư, lưu trữ Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp như sau:

- Thành lập Phòng thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (gọi chung là Phòng Văn thư – Lưu trữ) để giúp Chánh Văn phòng tham mưu cho Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ quản lý công tác văn thư, lưu trữ tại cơ quan và các đơn vị trực thuộc

- Thành lập Chi cục Văn thư – Lưu trữ trực thuộc Sở Nội vụ trên cơ sở hợp nhất Phòng Quản lý Văn thư –Lưu trữ và Trung tâm Lưu trữ tỉnh

- Phòng Nội vụ bố trí công chức chuyên trách giúp Trưởng phòng Nội vụ thực hiện chức năng tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý nhà nước về văn thư lưu trữ của huyện.

- Tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn bố trí công chức kiêm nhiệm làm văn thư, lưu trữ

- Người làm văn thư, lưu trữ phải có đủ tiêu chuẩn nghiệp vụ theo quy định của pháp luật và thực hiện nhiệm vụ theo hướng dẫn chuyên môn của Sở Nội vụ

1.2.2 Trách nhiệm của cán bộ trong cơ quan đối với công tác văn thư

Theo Điều 29 của Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư, nhiệm vụ của phòng, tổ hoặc cá nhân văn thư được quy định như sau:

- Tiếp nhận, đăng ký văn bản đến ;
- Trình, chuyển giao văn bản đến cho các đơn vị, cá nhân;
- Giúp chánh văn phòng, trưởng phòng hành chính hoặc người giao trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến;
- Tiếp nhận các dự thảo văn bản trình người có thẩm quyền xem xét, duyệt, ký ban hành;
- Kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày; ghi số và ngày tháng; đóng dấu mức độ khẩn mật;
- Đăng ký làm thủ tục phát nhanh, chuyển phát và theo dõi việc chuyển giao văn bản đi;
- Sắp xếp, bảo quản và phục vụ cho việc tra cứu, sử dụng ban lưu;
- Quản lý sổ sách và cơ sở dữ liệu đăng ký, quản lý văn bản; làm thủ tục cấp giấy giới thiệu, giấy đi đường cho cán bộ công chức, viên chức ;
- Bảo quản, sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức và các loại con dấu khác .

Ngoài ra, nhiệm vụ của phòng, tổ hoặc nhân viên văn thư chuyên trách nêu trên được cụ thể hóa bằng các nội dung công việc sau:

+ Đối với việc giải quản lý và giải quyết văn bản đến :

- Nhận văn bản đến;
- Phân loại, mở bì, đóng dấu đến;
- Trình văn bản đến cho chánh văn phòng hoặc thủ trưởng cơ quan;
- Đăng ký văn bản đến;
- Chuyển giao văn bản đến;
- Giúp chánh văn phòng theo dõi việc giải quyết văn bản đến;
- Lập và bảo quản các sổ đăng ký văn bản đến, sổ chuyển giao văn bản đến của cơ quan.

+ Đối với việc tổ chức quản lý văn bản đi

- Xem xét lại thể thức, trình ký văn bản, ghi số, ghi ngày tháng, đóng dấu lên văn bản;
- Đăng ký văn bản đi;
- Viết bì và làm thủ tục gửi đi;

- Sắp xếp và bảo quản, bảo quản việc sử dụng bản lưu văn bản đi;
- Lập và bảo quản sổ đăng ký văn bản đi, chuyển sổ giao văn bản đi của cơ quan.
- + **Đối với việc lập hồ sơ và nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ hiện hành (lưu trữ cơ quan)**
- Giúp chánh văn phòng hoặc trưởng phòng tổ chức hành chính tổ chức lập danh mục hồ sơ và hướng dẫn nghiệp vụ lập hồ sơ theo danh mục;
- Giúp chánh văn phòng kiểm tra, đôn đốc việc lập hồ sơ và nộp hồ sơ, tài liệu của các đơn vị trong cơ quan vào lưu trữ hiện hành;
- Hoàn chỉnh việc lập hồ sơ đối với các bản lưu văn bản đi để nộp vào lưu trữ hiện hành.
- + **Đối với việc quản lý và sử dụng con dấu**
- Bảo quản an toàn các con dấu của cơ quan;
- Trực tiếp đóng dấu vào văn bản đi và các văn bản, giấy tờ khác của cơ quan;
- + **Những nhiệm vụ có liên quan:**

Ngoài những nhiệm vụ chính ở trên, tùy theo năng lực của nhân viên văn thư và yêu cầu cụ thể của cơ quan mà văn thư chuyên trách có thể được giao kiêm nhiệm thêm một số công việc như: đánh máy (sao, in) văn bản, trực điện thoại, kiểm tra và hướng dẫn nghiệp vụ văn thư ở các cơ quan đơn vị cấp dưới, có thể kiêm nhiệm cả công tác lưu trữ của cơ quan nếu công việc văn thư ít, chưa sử dụng hết thời gian làm việc.

1.2.3. Đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ văn thư.

Đào tạo đại học và trên đại học:

Hiện nay, đào tạo bậc đại học và trên đại học chuyên ngành Văn thư- Lưu trữ đang được thực hiện tại Khoa Lưu trữ và Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn Hà Nội và đào tạo bậc đại học chuyên ngành Văn thư - Lưu trữ đang được thực hiện tại Khoa Lịch sử, Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn TP Hồ Chí Minh.

Đào tạo hệ trung học:

Đào tạo bậc trung học chuyên nghiệp ngành Hành chính văn thư đang được thực hiện tại Trường Cao đẳng Nội vụ Hà Nội (Phường Xuân La, Quận Tây Hồ, Hà Nội) và Trung cấp Văn Thư Lưu trữ Trung ương (Phường 17, Quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh).

Bồi dưỡng, huấn luyện nghiệp vụ văn thư:

Cục văn thư Lưu trữ Nhà nước, Trường Cao đẳng Nội vụ Hà Nội và Trung cấp Văn thư Lưu trữ Trung ương còn thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng ngắn hạn về nghiệp vụ văn thư, lưu trữ cho các cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, địa phương.

Cơ quan quản lý khoa học công nghệ công tác văn thư lưu trữ:

Cơ quan quản lý khoa học công nghệ công tác văn thư lưu trữ là Trung tâm Nghiên cứu Khoa học và công nghệ văn thư lưu trữ thuộc Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước.

+ Ngạch công chức làm công tác văn thư

Gồm có:

- Nhân viên văn thư;
- Cán sự văn thư;
- Chuyên viên văn thư (chuyên viên, chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp).

Câu hỏi:

1. Công tác văn thư có ý nghĩa như thế nào trong hoạt động quản lý Nhà nước, nội dung công tác văn thư gồm những hoạt động gì?
2. Vai trò công tác văn thư trong việc thực hiện chương trình cải cách tổng thể nền cải cách hành chính một nước giai đoạn 2011-2020.

Chương 2: QUY TRÌNH TỔ CHỨC QUẢN LÝ VÀ GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐẾN

2.1. Tiếp nhận văn bản đến

Khi tiếp nhận văn bản được chuyển đến từ mọi nguồn, người làm văn thư của cơ quan, tổ chức (sau đây gọi chung là: cán bộ văn thư) hoặc người được giao nhiệm vụ tiếp nhận văn bản đến trong trường hợp văn bản được chuyển đến ngoài giờ làm việc hoặc vào ngày nghỉ, phải kiểm tra sơ bộ về số lượng, tình trạng bì, nơi nhận, dấu niêm phong (nếu có), v.v...; đối với văn bản mật đến, phải kiểm tra, đối chiếu với nơi gửi trước khi nhận và ký nhận.

Nếu phát hiện thiếu hoặc mất bì, tình trạng bì không còn nguyên vẹn hoặc văn bản được chuyển đến muộn hơn thời gian ghi trên bì (đối với bì văn bản có đóng dấu "Hoả tốc" hẹn giờ), phải báo cáo ngay cho người được giao trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý công tác văn thư (sau đây gọi tắt là người được giao trách nhiệm); trong trường hợp cần thiết, phải lập biên bản với người đưa văn bản.

Đối với văn bản đến được chuyển phát qua máy Fax hoặc qua mạng, cán bộ văn thư cũng phải kiểm tra về số lượng văn bản, số lượng trang của mỗi văn bản, v.v...; trường hợp phát hiện có sai sót, phải kịp thời thông báo cho nơi gửi hoặc báo cáo người được giao trách nhiệm xem xét, giải quyết.

2.2. Đăng ký văn bản đến

Là việc ghi chép hoặc cập nhật những thông tin cần thiết về văn bản như: số, ký hiệu, ngày tháng năm ban hành, trích yếu nội dung, nơi nhận ... vào trong các công cụ tra đăng ký văn bản như sổ đăng ký văn bản, cơ sở dữ liệu quản lý trên máy vi tính để quản lý và tra tìm văn bản.

Văn bản đến có thể có thể đăng ký vào sổ đăng ký văn bản hoặc công cụ khác như thẻ đăng ký hoặc cơ sở dữ liệu quản lý văn bản trên máy tính.

Khi đăng ký phải ghi chép (nhập) đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết về văn bản đó vào phương tiện đăng ký, không bôi xóa, không viết tắt.

Trường hợp văn thư không được giao nhiệm vụ bóc bì, đăng ký văn bản đến (loại mật) thì vẫn phải đăng ký theo thông tin được ghi ngoài bì văn bản đó.

Khi đăng ký văn bản phải đảm bảo rõ ràng, chính xác, không viết bằng bút chì, bút mực đỏ, không viết tắt những từ cụm từ không thông dụng

Các phương tiện đăng ký văn bản đến gồm có: đăng ký bằng sổ, đăng ký bằng thẻ, đăng ký bằng máy vi tính

- Đăng ký văn bản đến bằng sổ

+ Lập sổ đăng ký văn bản đến

Tuỳ theo số lượng văn bản đến hàng: năm, các cơ quan, tổ chức quy định cụ thể việc lập các loại sổ đăng ký cho phù hợp.

Đối với những cơ quan, tổ chức tiếp nhận dưới 2000 văn bản đến một năm thì cần lập ít nhất hai loại sổ sau:

Sổ đăng ký văn bản đến (dùng để đăng ký tất cả các loại văn bản, trừ văn bản mật);

Sổ đăng ký văn bản mật đến;

- Những cơ quan, tổ chức tiếp nhận từ 2000 đến dưới 5000 văn bản đến một năm, nên lập các loại sổ sau:
 - + Sổ đăng ký văn bản đến của các Bộ, ngành, cơ quan Trung ương;
 - + Sổ đăng ký văn bản đến của các cơ quan, tổ chức khác;
 - + Sổ đăng ký văn bản mật đến.

Đối với những cơ quan, tổ chức tiếp nhận trên 5000 văn bản đến một năm thì cần lập các sổ đăng ký chi tiết hơn, theo một số nhóm cơ quan giao dịch nhất định và sổ đăng ký văn bản mật đến.

Những cơ quan, tổ chức hàng năm tiếp nhận nhiều đơn, thư khiếu nại, tố cáo có thể lập sổ đăng ký đơn, thư riêng; trường hợp số lượng đơn, thư không nhiều thì nên sử dụng sổ đăng ký văn bản đến để đăng ký. Đối với những cơ quan, tổ chức hàng năm tiếp nhận, giải quyết số lượng đơn yêu cầu dịch vụ hành chính công hoặc các yêu cầu, đề nghị khác của cơ quan, tổ chức và công dân thì cần lập thêm các sổ đăng ký yêu cầu dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Mẫu sổ đăng ký văn bản đến

- *Sổ đăng ký văn bản đến*

Số đăng ký văn bản được in sẵn, kích thước: 210mm x 297mm
+ Bìa và trang đầu

Bảng 2.1. Số đăng ký văn bản đến

.....(1).....
.....
.....(2).....
.....
SỐ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN
Năm : 20...(3)
Từ ngàyđến ngày...(4)....
Từ sốđến(5).....
Quyển số:...(6)...

Hướng dẫn cách ghi:

- (1): Tên cơ quan (tổ chức) chủ quản cấp trên trực tiếp (nếu có);
- (2): Tên cơ quan , (tổ chức) hoặc đơn vị (đối với sổ của đơn vị);
- (3): Năm mở cửa sổ đăng ký văn bản;

(4): Ngày, tháng bắt đầu và kết thúc đăng ký văn bản trong quyền sở ;

(5): Số ký tự đăng ký văn bản đến đầu tiên và cuối cùng trong quyền sở;

(6): Số thứ tự của quyền sở.

Trên trang đầu của các loại sổ cần có chữ ký của người thẩm quyền và đóng dấu trước khi sử dụng

- *Phần đăng ký văn bản đến*

Phần dùng để đăng ký văn bản đến được trình bày trên các trang giấy khổ A3 (420mm x297mm), bao gồm 09 cột

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

Cột 1: là ngày tháng, năm, được nhận văn bản;

Cột 2 : là số thứ tự đăng ký văn bản đến cơ quan, tổ chức;

Cột 3: ghi tên cơ quan ,tổ chức ban hành văn bản hoặc họ tên , địa chỉ của người gửi đối với đơn, thư;

Cột 4: ghi đúng theo số ký hiệu của văn bản đến;

Cột 6 : là ghi tên loại (trừ công văn không phải ghi tên loại) của văn bản đến (tên loại văn bản có thể viết tắt) và trích yếu nội dung . Trường hợp văn bản đến hoặc đơn, thư không có trích yếu thì người đăng ký phải tóm tắt nội dung của văn bản hoặc đơn, thư đó;

Cột 7: ghi tên đơn vị hoặc cá nhân nhận văn bản đến căn cứ ý kiến phân phối , ý kiến chỉ đạo giải quyết của người có thẩm quyền;

Cột 8: chữ ký của người trực tiếp nhận văn bản;

Cột 9: dùng để ghi chú những điểm cần thiết về văn bản đến (văn bản không có số ký hiệu, ngày tháng, trích yếu, bản sao....)

+ Sổ đăng ký văn bản đến (loại mật)

Mẫu sổ đăng ký văn bản đến (loại mật) cũng giống như sổ đăng ký văn bản đến (loại thường), nhưng phần đăng ký văn bản đến trong sổ có bổ sung cột “ Mức độ mật “ ngay sau cột “ Tên loại và trích yếu nội dung “ (cột 6).

Việc đăng ký văn bản đến (loại mật) được thực hiện hiện tương đối như văn bản đến (loại thường); riêng ở cột thứ 7 “ Mức độ mật “ phải ghi rõ độ mật(“ Mật”, “Tối mật” hoặc “ Tuyệt mật “) của văn bản đến , đối với văn bản đến độ “ tuyệt mật “ , chỉ được ghi vào cột trích yếu nội dung sau khi được phép người có thẩm quyền.

+ Sổ đăng ký đơn, thư

Ngày đến	Số đến	Họ và tên địa chỉ người nhận	Ngày tháng	Trích yếu nội dung	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

+ Đăng ký văn bản bằng máy tính

Là sử dụng chương trình quản lý văn bản để nhập cá thông tin cần thiết về 01 văn bản đến chương trình đó của mỗi cơ quan tổ chức

Yêu cầu chung đối với việc xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý văn bản đến thực hiện theo Bản hướng dẫn về ứng dụng công nghệ thông tin trong văn thư – lưu trữ ban hành kèm theo Công văn số 608/LTNN-TTNC ngày 19/11/1999 của Cục Lưu trữ Nhà nước (nay gọi là Cục Văn thư – Lưu trữ nhà nước)

Việc đăng ký (cập nhật) văn bản đến vào cơ sở dữ liệu quản lý văn bản đến được thực hiện theo hướng dẫn sử dụng chương trình phần mềm quản lý văn bản của cơ quan , tổ chức cung cấp chương trình phần mềm đó.

2.3. Trình và chuyển giao văn bản

Trình văn bản đến

Sau khi đăng ký văn bản đến, Văn thư phải trình thủ trưởng cơ quan (TTCQ) hoặc người được TTCQ giao trách nhiệm để xin ý kiến phân loại văn bản.

Văn bản đến có dấu chỉ các mức độ Khẩn phải được trình và chuyển giao ngay sau khi nhận được.

Căn cứ:

- + Nội dung của văn bản đến;
- + Quy chế làm việc của cơ quan;
- + Chức năng, nhiệm vụ và kế hoạch công tác được giao cho các đơn vị cá nhân;

→ cho ý kiến chỉ đạo giải quyết và thời hạn giải quyết văn bản(nếu cần)

Đối với văn bản đến có liên quan đến nhiều đơn vị hoặc nhiều cá nhân thì phải ghi rõ:

- + Đơn vị hoặc cá nhân chủ trì;
- + Đơn vị hoặc cá nhân phối hợp;
- + Thời hạn giải quyết của mỗi đơn vị, cá nhân (nếu cần).

Ý kiến phân phối văn bản được ghi vào mục “Chuyển” trong dấu “ Đến”;

Ý kiến chỉ đạo giải quyết (nếu có) và thời hạn giải quyết văn bản đến (nếu có) cần được ghi vào phiếu riêng;

Sau khi có ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết (nếu có) của người có thẩm quyền, văn bản đến được chuyển lại Văn thư để đăng ký bổ sung vào “ Sổ đăng ký văn bản đến “ hoặc vào các trường tương ứng trong Cơ sở dữ liệu quản lý văn bản đến.

Chuyển giao văn bản đến

-Căn cứ vào ý kiến của người có thẩm quyền,Văn thư chuyển giao bản chính văn bản đến cho các đơn vị/cá nhân giải quyết;

-Việc chuyển giao văn bản phải đảm bảo kịp thời, chính xác, chặt chẽ và giữ gìn bí mật nội dung văn bản;

-Khi nhận được bản chính của bản Fax hoặc văn bản chuyển qua mạng, Văn thư phải đóng dấu “Đến”, ghi số vào ngày đến như số đến và ngày đến của bản Fax,

văn bản chuyển qua mạng đã đăng ký trước đó và chuyển cho đơn vị hoặc cá nhân đã nhận văn bản Fax, văn bản chuyển qua mạng;

- Căn cứ số lượng văn bản đến hàng năm để lập “ Sổ chuyển giao văn bản đến “ cho phù hợp.

+ Dưới 2000 văn bản đến thì dùng “ Sổ đăng ký văn bản đến “ để chuyển giao văn bản;

+ Trên 2000 văn bản đến thì lập “ Sổ chuyển giao văn bản đến”

Mẫu chuyển giao văn bản đến

Bảng: 2.3.Sổ chuyển giao văn bản đến

.....(1).....
.....(2).....
SỔ CHUYỂN GIAO VĂN BẢN ĐẾN
Năm : 20...(3)
Từ ngàyđến ngày.....(4)..
Quyển số: .(5).....

2.4 Giải quyết và theo dõi , đôn đốc việc giải quyết văn bản đến

2.4.1. Giải quyết văn bản

- Khi nhận được văn bản đến , các đơn vị , cá nhân có trách nhiệm giải quyết kịp thời theo thời hạn được pháp luật quy định hoặc theo quy định của cơ quan , tổ chức . - Những văn bản đến có dấu chỉ các mức độ khẩn phải giải quyết trước .

- Khi trình TTCQ xem xét , quyết định phương án giải quyết , đơn vị , cá nhân phải đính kèm phiếu giải quyết văn bản đến có ý kiến đề xuất của đơn vị , cá nhân .

- Đối với văn bản đến có liên quan đến các đơn vị và cá nhân khác , đơn vị hoặc cá nhân chủ trì giải quyết phải gửi văn bản/ bản sao văn bản đó (kèm theo phiếu giải quyết văn bản đến có ý kiến chỉ đạo giải quyết của người có thẩm quyền) để lấy ý kiến của các đơn vị, cá nhân.

- Khi trình TTCQ xem xét, quyết định, đơn vị hoặc cá nhân chủ trì phải đính kèm văn bản tham gia ý kiến của các đơn vị, cá nhân có liên quan.

2.4.2 Theo dõi đơn đốc việc giải quyết văn bản đến

-Tất cả văn bản đến có ấn định thời gian giải quyết phải được theo dõi, đơn đốc về thời hạn giải quyết;

- TTCQ giao cho Chánh Văn phòng (CVP) hoặc Trưởng phòng Hành chính (TPHC)/ Văn thư thực hiện;

- Văn thư có nhiệm vụ tổng hợp số liệu để báo cáo CVP?TPHC kết quả theo dõi, đơn đốc việc giải quyết văn bản đến;

- Trường hợp cơ quan chưa ứng dụng máy vi tính để quản lý văn bản thì Văn thư cần lập “ Sổ theo dõi việc giải quyết văn bản đến”;

- Đối với văn bản đến có dấu “Tài liệu thu hồi” , Văn thư có trách nhiệm theo dõi, thu hồi hoặc gửi trả lại nơi gửi theo đúng thời hạn quy định.