

Chương I: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Chương này trình bày khái niệm về văn phòng, quản trị hành chính văn phòng và công tác tổ chức được bộ máy văn phòng giúp cho người học khái quát chung các công việc trong quản trị văn phòng. Ngoài ra còn giúp cho người học biết được các chức năng, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng và các trang thiết bị sử dụng trong bộ phận văn phòng.

I. KHÁI NIỆM VĂN PHÒNG

Văn phòng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau tùy theo từng tình huống cụ thể, nhìn chung có những cách hiểu sau đây:

- Văn phòng là một đơn vị trong cơ quan, có nhiệm vụ thu thập, tổ chức, phân phối và truyền đạt thông tin; bảo quản, lưu trữ các loại hồ sơ tài liệu; trợ giúp và tham mưu cho lãnh đạo thực hiện các hoạt động quản lý điều hành cơ quan, đơn vị.
- Văn phòng là trụ sở, là nơi làm việc của cơ quan, đơn vị; là địa điểm giao dịch của cơ quan đơn vị đó. Ví dụ như: Văn phòng Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân...
- Văn phòng là phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo có vị trí cao như Văn phòng nghị sĩ, Văn phòng Kiến trúc sư, Văn phòng luật sư...

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

1. Chức năng của văn phòng

Văn phòng có 2 nhóm chức năng:

- Nhóm chức năng tham mưu và tổng hợp: hoạt động tham vấn của công tác văn phòng; thống kê, xử lý thông tin dữ liệu phục vụ thiết thực cho hoạt động quản lý.
- Nhóm chức năng dịch vụ hậu cần: bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện dụng cụ đó để đảm bảo sử dụng có hiệu quả.

2. Nhiệm vụ của văn phòng

Văn phòng có những nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

- Xây dựng chương trình và tổ chức thực hiện chương trình
- Thu thập, xử lý, quản lý và sử dụng thông tin
- Thực hiện nhiệm vụ tư vấn văn bản cho thủ trưởng
- Xây dựng, củng cố tổ chức bộ máy văn phòng
- Tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại

- Duy trì hoạt động thường xuyên, liên tục của văn phòng
- Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu, quản lý vật tư, tài sản của doanh nghiệp

II. QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Khái niệm quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng (trên thực tế không tách rời khỏi quản trị tổng quát vì tự k có mục tiêu rõ rệt) là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.

2. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng

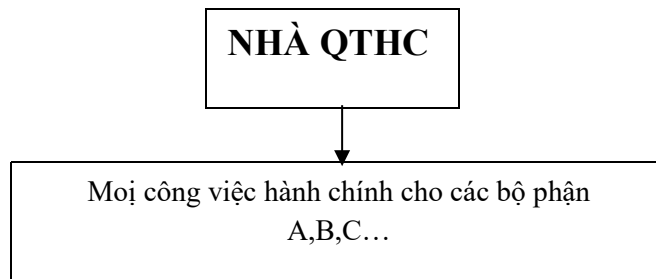
- Hoạch định công việc hành chính
- Tổ chức công việc hành chính văn phòng
- Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng
- Kiểm soát công việc hành chính
- Dịch vụ hành chính văn phòng

III. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Hình thức, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng

Có hai hình thức tổ chức: tập trung vào một địa bàn và tập trung theo chức năng

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



Sơ đồ 1.1: Tập trung theo địa bàn

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

Nhược điểm: khó chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác, thiếu quan tâm đến tầm quan trọng của từng loại công việc và trì trệ do chuyển giao công việc. Vì vậy chỉ nên áp dụng hình thức này với các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá thể.

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

2. Bố trí văn phòng

2.1. Bố trí các phòng ban

- Sắp xếp sao cho khi một tổ chức phát triển, chúng ta có thể dễ dàng thay đổi vị trí các phòng ban.
- Sắp xếp các phòng ban có quan hệ mật thiết với nhau ở gần hay sát nhau. Mặc dù tất cả các bộ phận có quan hệ với nhau nhưng vài bộ phận có quan hệ nhiều hơn. Ví dụ: Phòng hợp nên ở gần phòng của các cấp quản trị thường hay sử dụng nó.
- Bố trí các bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng hay với cơ quan bên ngoài ở gần lối ra vào, thang máy hoặc khu vực tiếp tân.
- Bộ phận nào cần tập trung suy nghĩ thì bố trí ở khu vực yên tĩnh.
- Tách các bộ phận cần bảo mật xa khỏi chỗ công cộng hoặc nhiều người hay lui tới.
- Cần lưu ý lối thoát hiểm điều kiện kinh tế của công ty. Loại ghế sử dụng cho văn phòng thường là loại có thể điều chỉnh được độ cao, có tựa lưng và dễ dàng xoay chuyển khi cần thiết.

2.2. Các hệ thống văn phòng

2.2.1. Hệ thống văn phòng “mở”

Có nhiều lý do giải thích tại sao khuynh hướng ngày nay ít sử dụng phòng riêng, sau đây là một số lý do tiêu biểu:

- Phòng riêng chiếm từ hai đến mười lần diện tích dành cho một nhân viên làm việc tại khu vực trống trải.
- Phòng riêng làm cho công ty tăng chi phí nhiều hơn để trả tiền điện, ánh sáng, thông gió.
- Phòng riêng ít uyển chuyển trong thay đổi công việc, thay đổi vị trí.
- Nhược điểm lớn nhất khi sử dụng nhiều phòng riêng là khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.

Tuy nhiên các công ty cũng sẽ có một số phòng riêng, thường là phòng dành cho các cấp lãnh đạo, cho các bộ phận cần tập trung hoặc cần bảo mật.



Hình 1.1: Phòng làm việc có vách ngăn thấp

Lợi điểm:

- Tiết kiệm chi phí, diện tích.
- Dễ giám sát quản lý.
- Thuận tiện trong việc giao tiếp giữa các nhân viên và công việc.

2.2.2. Hệ thống văn phòng “đóng”

Hệ thống này được ngăn cách bởi vách ngăn, tường cao, phân chia thành từng phòng riêng biệt.

Ưu điểm:

- Bảo đảm yếu tố an toàn, bí mật của công việc.
- Bảo đảm tính riêng tư của mỗi nhân viên trong văn phòng.
- Phù hợp với công việc tập trung cao.

Nhược điểm:

- Chi phí hành chính cao.
- Tốn diện tích.
- Khó giám sát công việc, nhân viên.



Hình 1.2: Phòng làm việc có vách ngăn cao

2.2.3. Bố trí phòng làm việc của cấp lãnh đạo

Văn phòng làm việc của lãnh đạo cấp cao thường sẽ có: một phòng tiếp khách với cô thư ký hoặc tiếp tân, một phòng họp, phòng làm việc khác.



Hình 1.3: Phòng làm việc của lãnh đạo

2.2.4. Bố trí phòng họp chung

Phòng họp chung là một bộ phận văn phòng của cấp quản trị cao cấp. Tuy nhiên, nó cũng được sử dụng cho các cấp quản trị khác, nhân viên và khách hàng. Một thư ký sẽ chịu trách nhiệm lên lịch sử dụng các cuộc họp tại đây.



Hình 1.4: Phòng họp nội thất lớn và phòng họp nội thất nhỏ

3. Trang thiết bị văn phòng và hiện đại hóa công tác văn phòng

3.1. Trang thiết bị văn phòng

*** Máy vi tính (Computer)**

Ngày nay, chiếc máy vi tính là vật dụng không thể thiếu được trong các văn phòng. Nó giúp cho các thư ký trong việc soạn thảo các văn bản, thống kê, tính toán... và lưu trữ, quản lý thông tin một cách tiện dụng và khoa học.

Ngoài ra, chiếc máy tính còn là một phương tiện hữu hiệu trong việc trao đổi, cập nhật và tìm kiếm những thông tin cần thiết với tốc độ cao; gửi và nhận các văn bản, tài liệu vừa nhanh chóng, không sợ thất lạc, mất mát... lại vừa ít tốn kém nhất.

Tùy theo qui mô và cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chánh văn phòng mà có thể trang bị một hay nhiều máy và dung lượng máy cho các nhân viên.

*** Máy in laser**

Máy in laser là thiết bị không thể thiếu để kết nối với máy vi tính. Đây là thiết bị rất cần thiết để đưa (truy xuất) những dữ liệu trong máy tính ra giấy để làm hồ sơ, chứng từ, văn bản giao dịch, quản lý...

Tùy vào qui mô hoạt động của từng cơ quan hay doanh nghiệp mà đơn vị trang bị những máy in để có thể in được những trang giấy khổ lớn như những mẫu biểu hoặc bản vẽ, bản thiết kế...

** Máy scanner*

Máy scanner là thiết bị dùng để chụp (nhập) những dữ liệu dạng hình ảnh hoặc chữ viết vào máy tính một cách nhanh chóng để làm hồ sơ tài liệu vì ta không có file của những dữ liệu đó.

** Máy photocopy*

Máy photocopy giúp có được bản sao nhanh chóng và chính xác theo bản gốc. Giúp thay thế những tài liệu cồng kềnh bằng những hồ sơ thu nhỏ để việc lưu trữ trở nên dễ dàng hơn.

** Máy fax*

Thật là thiếu sót khi các cấp quản trị hành chánh văn phòng chưa trang bị cho bộ phận mình một máy fax. Cũng như máy tính và máy photocopy, máy fax giúp tiện lợi trong việc chuyển nhận những văn bản được nhanh chóng và chính xác.

** Máy hủy hồ sơ*

Máy hủy hồ sơ dùng để tiêu hủy những hồ, tài liệu không còn sử dụng nữa nhưng không được phép để lọt tài liệu này ra ngoài.

** Máy điện thoại*

Máy điện thoại là phương tiện thông tin liên lạc nhanh chóng và tiện lợi nhất. Giúp cho các cuộc đàm thoại được trực tiếp và dễ dàng hơn, công việc được giải quyết nhanh chóng hơn; tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại.

Tuy nhiên, nó cũng có nhược điểm là nhiều người lợi dụng máy cơ quan để nói chuyện riêng tư vô ích, tốn kém công quỹ, đôi khi người nghe cảm thấy bị quấy rầy. Do đó, cần phải có những qui định, định mức sử dụng điện thoại sao cho hợp lý và có hiệu quả.

** Máy ghi âm, ghi hình*

Trong điều kiện kỹ thuật phát triển hiện nay, việc trang bị máy ghi âm, ghi hình tại văn phòng là một việc cần thiết.

- Ghi lại những diễn biến của các hội nghị quan trọng, các cuộc hội đàm có tính cam kết. Ghi lại các công việc mà giám đốc không có mặt tại cơ quan, ghi lại lời nhắn...

- Ghi lại những bài giảng, tập huấn nghiệp vụ phục vụ cho các đơn vị.

Máy ghi âm, ghi hình được cải tiến liên tục để thích hợp. Có những phòng đặc biệt có thể bố trí ghi âm, ghi hình cố định.

** Phương tiện chuyên chở*

Xe con chó lãnh đạo

Xe đưa rước công nhân

Xe dùng di chuyển dụng cụ, vật tư, hàng hóa...

** Vật dụng văn phòng (văn phòng phẩm)*

Văn phòng phẩm bao gồm: cặp ba dây, hộp đựng hồ sơ, bìa trình ký, lịch, kẹp giấy, dụng cụ dập ghim, đục lỗ, các loại phong bì, giấy, bút, mực in...phải đầy đủ, có sẵn tại nơi làm việc tạo nên uy tín trong công việc.

Văn phòng phẩm không nên mua loại xấu, rẻ tiền vì chúng có thể làm hư hỏng các trang thiết bị, mất thời gian, gây bức mình và làm mất vẻ thẩm mỹ của văn bản.

Một số loại văn phòng phẩm cần phải đúng kích cỡ, đúng qui định như: Danh thiếp, giấy viết thư...

** Tủ, giá các loại*

Giá gỗ hoặc sắt để chứa những hộp đựng hồ sơ đang khai thác, sách báo tham khảo, hoặc những vật dụng văn phòng khác.

Tủ hồ sơ, tài liệu để chứa những hồ sơ, tài liệu hoặc hộp đĩa, hộp băng cần lưu trữ. Tủ phải có nhiều ngăn để lưu theo thứ tự và phải có khóa chắc chắn.

** Bàn ghế các loại*

Bàn ghế có nhiều loại tùy theo yêu cầu sử dụng:

- Bàn làm việc của lãnh đạo, của thư ký và ghế phù hợp. Bàn ghế không được quá cao hay quá thấp sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới năng suất lao động. Người ta thường kê bàn hình L và ghế ngồi có bánh xe để người làm việc được thuận tiện, không phải đứng lên nhiều lần.

- Bàn ghế tiếp khách (bàn trà).

- Bàn đựng đồ dùng tiếp khách: phích, ấm, chén, ly, cốc...

3.2. Hiện đại hóa công tác văn phòng

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

Hiện đại hoá công tác văn phòng theo hướng:

“Văn phòng điện tử”.

“Văn phòng không giấy”

“Văn phòng tự động hoá”

“Văn phòng của thế kỷ 21”.

Phương pháp hiện đại hoá:

Tổ chức bộ máy văn phòng tinh, gọn, đúng chức năng.

Từng bước tin học hoá công tác văn phòng. Sử dụng các mạng nội bộ và mạng quốc tế internet.

Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp như: máy tính, máy fax, máy photocopy, điện thoại... Không ngừng phát triển kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính...

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Anh/chị hãy trình bày chức năng và nhiệm vụ văn phòng?

Câu 2: Anh/chị hãy trình bày Chức năng của quản trị hành chính văn phòng?

Câu 3: Anh/chị hãy trình bày cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng?

Chương II: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Chương này trình bày về quản trị thời gian, sự cần thiết của quản trị thời gian, nguyên nhân làm mất thời gian và các biện pháp quản trị thời gian. Trong phần này giúp người học có cách nhìn nhận về tầm quan trọng trong quản lý văn phòng tránh các yếu tố gây mất thời gian, lãng phí thời gian. Không những vậy chương này cũng trình bày cách quản trị thông tin, quản trị hồ sơ giúp người học nắm bắt được về các xử lý văn bản đến, văn bản đi và các tiến trình quản lý lưu trữ hồ sơ trong nghiệp vụ văn phòng.

I. QUẢN TRỊ THỜI GIAN

1. Sự cần thiết của quản trị thời gian

Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả.

Thời gian là thứ hiếm có nhất trong các loại tài sản và nếu không kiểm soát được nó thì chúng ta sẽ không kiểm soát được gì cả. Đối với các nhà lãnh đạo, thời gian được xem là tài sản quan trọng và có tính quyết định. Làm quản lý thường là giao việc cho người khác nhưng người lãnh đạo không thể tổ chức giao việc hiệu quả nếu họ không tự mình tổ chức công việc cho mình. Tính chất phức tạp trong tổ chức ngày nay khiến cho người ta phải thực sự quan tâm đến việc sắp xếp chương trình sao cho tận dụng thời gian tốt nhất để đạt hiệu quả cao nhất.

Quản lý thời gian hiệu quả đem lại nhiều lợi ích thuyết phục như: làm cuộc sống dễ dàng hơn, giảm căng thẳng, tăng hiệu quả công việc, tăng năng suất cá nhân và tập thể, tăng thời gian riêng tư cho mỗi người

2. Nguyên nhân làm mất thời gian

Trong thời gian làm việc, mất thời gian do các nguyên nhân sau:

- Các cuộc gọi điện thoại
- Các cuộc thăm viếng, xã giao, tiếp khách.
- Các câu hỏi của nhân viên.
- Các sự cố nhỏ, trả lời thư tín.
- Các cuộc họp kéo dài.
- Bàn giấy ngổn ngang, bữa bộn.
- Đọc tài liệu quá chậm, không biết phương pháp đọc nhanh.
- Khung cảnh văn phòng làm việc gây sự chia trí lo ra.

3. Các biện pháp quản trị thời gian

3.1. Các công cụ hoạch định thời gian biểu

* *Lịch thời gian biểu công tác hàng ngày*

Chính vì không lên lịch thời biểu công tác để quyết định nên đặt trọng tâm vào công việc nào trong ngày, công việc nào là phụ, cho nên nhiều cấp quản trị cũng như là các thư ký và các chuyên viên thường sẽ mất thời gian rất nhiều vào các công việc vụn vặt.

Theo luật 20-80: Chúng ta thường sử dụng 80% thời gian cho các công việc tương đối không quan trọng hoặc không cần thiết và 20% cho các công việc thực sự quan trọng hoặc có năng suất cao.

Thời gian
Các hoạt động kém hiệu quả 80% thời gian dành cho các hoạt động này
20% các công việc có hiệu quả

Điển hình

Hoạt động
20% các hoạt động kém hiệu quả
80% thời gian dành cho công việc có hiệu quả những cái quan trọng có mục tiêu dài hạn

Nên làm

Sơ đồ 2.1: Thời gian thường được sử dụng và nên được sử dụng như thế nào

** Sổ tay, nhật ký, lịch để bàn*

Đây là những công cụ giúp cho việc ghi nhớ các công việc phải làm, vì vậy nên:

- Cập nhật hóa kế hoạch làm việc.
- Xếp những vấn đề quan trọng nhất lên hàng đầu và đánh số theo thứ tự lúc nào thực hiện nó tốt nhất, chứ không phải theo thứ tự quan trọng hay ưu tiên.
- Đừng bao giờ bị lôi cuốn theo ý muốn giải quyết những việc nhỏ trước, đó là con đường dọn sẵn đến thất vọng.
- Loại khỏi kế hoạch của mình những việc có thể phân công cho người khác.

Ngày	tháng	năm
8 giờ		
9 giờ		
10 giờ		
...		

Bảng 2.1: Mẫu ghi chép các cuộc hẹn hoặc các việc cần giải quyết

** Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký*

Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký là công cụ để các nhà quản trị và thư ký ghi chép những việc cần phải làm từng ngày trong tháng rất hữu ích. Những việc này được ghi chép

một cách vắn tắt trên một phiếu nhỏ. Các phiếu này được bỏ trong một hộp hồ sơ thể nhật ký. Các hồ sơ được giải quyết theo từng ngày trong tháng được đựng trong các bìa có ghi từng ngày cụ thể trong tháng. Khi tiến hành thể hồ sơ nhật ký, cần lưu ý:

- Không được sử dụng nó như một cuốn sổ ghi các cuộc hẹn vì nó là hồ sơ công việc đang tiến hành.

- Sử dụng thể hồ sơ nhật ký như một phương tiện nhắc nhở kỳ hạn sắp đến.

3.2. Tiết kiệm thời gian trong thư tín

Để tiết kiệm thời gian trong thư tín nên tập trung toàn bộ thư mang về nhà hoặc tranh thủ đọc trong lúc ngồi máy bay, tàu lửa, hay trên xe oto...

3.3. Tiết kiệm thời gian bằng cách đọc và ghi âm

Dùng máy ghi âm thì lời nói ghi lại được chính xác hơn bản tốc ký, cô thư ký có thể nghe lại và đánh máy lại vào lúc nào cô thấy thuận tiện nhất, để thời gian khi vị lãnh đạo nói cô thư ký có thể tập trung làm việc khác quan trọng hơn hay cần thiết hơn tại thời điểm đó.

3.4. Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh

Trong thời đại chúng ta khó có ai có thể xem thường những tiến bộ mới nhất trong lĩnh vực hoạt động của mình. Nếu không nắm được những gì đang diễn ra thì tai hại đến tương lai của tổ chức. Có nhiều cách tiếp cận vấn đề làm thế nào thông qua việc đọc mà cập nhật hóa kiến thức của mình. Có các biện pháp hiệu quả như:

Phân công người khác đọc: đảm bảo tài liệu được chuyển thẳng tới người liên hệ; nhóm của bạn được cập nhật hóa những kiến thức mới nhất trong lĩnh vực hoạt động của mình kịp thời; bạn sẽ được thừa hưởng những kiến thức mới từ suy nghĩ của người phân công đọc khi họ ghi lại những bài quan trọng và cách ứng dụng nó.

Đọc nhanh: đừng lắc đầu từ trái sang phải; đừng xướng âm trong khi đọc, đừng bao giờ quay ngược trở lại, mở rộng vùng đọc bằng các đọc bao quát câu thay vì từng chữ..

II. QUẢN TRỊ THÔNG TIN

1. Tổng quan

Bất cứ cấp quản trị nào cũng phải biết quản trị hệ thống thông tin. Quản trị hệ thống thông tin là việc hoạch định, tổ chức – phối hợp, điều hành và kiểm soát các hệ thống thông tin sao cho có hiệu quả.

Thông tin hiện diện ở đầu vào và đầu ra. Thông tin đầu vào có luồng thông tin đầu vào (input information flow); Thông tin đầu ra có luồng thông tin đầu ra (output information flow) hay còn gọi là văn thư đi. Thông Tin đầu vào-đầu ra gồm có: các văn bản, thư từ, các loại thông tin điện tử đầu vào kể cả việc lưu chuyển thông tin, văn thư đến các bộ phận liên hệ.

Thông tin đầu vào sẽ được phân phối đến các bộ phận liên quan để xử lý, đó là luồng thông tin nội bộ (internal information flow).

2. Xử lý công văn đến – đi

2.1. Khái niệm văn bản đến

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

*** Quy trình quản lý văn bản đến**

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

Kiểm tra:

- Khi tiếp nhận văn bản nhân viên văn thư phải sơ bộ kiểm tra về số lượng, tình trạng bì, nơi nhận, dấu niêm phong (nếu có); đối với văn bản mật phải kiểm tra đối chiếu với nơi gửi trước khi nhận và ký nhận.

- Nếu phát hiện thiếu mất bì, tình trạng bì không còn nguyên vẹn hoặc văn bản đến muộn hơn thời gian ghi trên bì (đối với văn bản có đóng dấu “Hoả tốc” hẹn giờ) phải báo cáo ngay với 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, nhân viên văn thư cũng phải kiểm tra về số lượng văn bản, số lượng trang của mỗi văn bản...; trường hợp phát hiện có sai sót phải kịp thời thông báo cho nơi gửi hoặc báo cáo cho người được giao trách nhiệm xem xét, giải quyết.

Phân loại:

Sau khi tiếp nhận, các văn bản Đến được phân loại sơ bộ và xử lý như sau:

- Loại không bóc bì: bao gồm các bì văn bản gửi cho Hội đồng quản trị, Ban giám đốc, Trưởng các bộ phận và các bì văn bản gửi đích danh người nhận; văn bản mật; văn bản gửi cấp ủy và các đoàn thể trong cơ quan. Với những văn bản này, nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của cơ quan, tổ chức thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển cho văn thư để đăng ký.

- Loại do nhân viên văn thư bóc bì, vào sổ chi tiết: gồm những văn bản ngoài bì đề tên cơ quan; văn bản không đóng dấu mật, không ghi rõ tên người nhận, những văn bản gửi các đơn vị chức năng của cơ quan.

Lưu ý đối với một số loại văn bản đặc biệt:

- Những bì có đóng các dấu độ khẩn cần được bóc trước để giải quyết kịp thời.
- Đối với công văn có dấu “mật” không được bóc và chuyển ngay cho người có trách nhiệm giải quyết và qua văn thư vào sổ “tài liệu mật đến” để theo dõi.
- Không gây hư hại đối với văn bản trong bì; không làm mất số, ký hiệu văn bản, địa chỉ cơ quan gửi và dấu bưu điện

- Đối với đơn, thư khiếu nại và những văn bản cần được kiểm tra, xác minh một điểm gì đó hoặc những văn bản mà ngày nhận cách quá xa ngày tháng của văn bản thì cần giữ lại bì và đính kèm với văn bản để làm bằng chứng.

Bước 2: Đóng dấu “đến”

- Văn bản Đến của tất cả các đơn vị đều được đăng ký tập trung tại văn thư, trừ những loại văn bản được đăng ký riêng theo quy định của cơ quan như hoá đơn, chứng từ kế toán.

- Tất cả văn bản Đến thuộc diện đăng ký tại văn thư phải được đóng dấu “Đến”, ghi số đến và ngày đến. Những văn bản không thuộc diện đăng ký tại văn thư thì không phải đóng dấu “Đến” mà được chuyển cho đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm theo dõi giải quyết.

- Dấu “Đến” được đóng rõ ràng, ngay ngắn vào khoảng giấy trống, dưới số, ký hiệu (với văn bản có tên loại), dưới trích yếu nội dung (đối với công văn) hoặc khoảng trống giữa tác giả và quốc hiệu.

Bước 3: Đăng ký văn bản đến

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

- Văn bản đến ngày nào cần phải vào sổ và chuyển giao ngay ngày hôm đó. Tùy theo lượng công văn của cơ quan mà dùng một hay nhiều sổ.

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)

Bảng 2.2: Mẫu sổ văn bản đến

Hướng dẫn đăng ký

Cột 1: Ngày đến. Ghi theo ngày, tháng được ghi trên dấu “Đến”, ví dụ: 05/02, 21/7

Cột 2: Số đến. Ghi theo số được ghi trên dấu “Đến”.

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

Cột 4: Số, ký hiệu. Ghi số và ký hiệu của văn bản đến.

Cột 5: Ngày tháng. Ghi ngày, tháng, năm của văn bản đến hoặc ngày, tháng, năm của đơn, thư. Đối với những ngày dưới 10 và tháng 1, 2 thì phải thêm số 0 ở trước; năm được ghi bằng hai chữ số, ví dụ: 05/02/13, 31/12/13.

Cột 6: Tên loại và trích yếu nội dung. Ghi tên loại (trừ công văn thì không phải ghi tên loại) của văn bản đến (tên loại văn bản có thể được 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: Đơn vị hoặc người nhận. Ghi tên đơn vị hoặc cá nhân nhận văn bản đến căn cứ theo ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết của người có thẩm quyền.

Cột 8: Ký nhận. Chữ ký của người trực tiếp nhận văn bản.

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

Bước 4: Trình văn bản đến

Sau khi thực hiện các bước trên, trình văn bản cho Thủ trưởng cơ quan hoặc Chánh văn phòng xem xét, cho ý kiến.

Bước 5: Giao trách nhiệm giải quyết

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo giải quyết kịp thời văn bản đến.

- Căn cứ văn bản đến, người đứng đầu cơ quan, tổ chức giao cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo thời hạn của pháp luật quy định hay theo quy định của cơ quan.

- Người đứng đầu cơ quan có thể giao cho Chánh văn phòng hay Trưởng phòng hành chính. Họ có trách nhiệm thực hiện công việc được giao: xem xét toàn bộ văn bản đến và báo cáo về những văn bản khẩn cấp, quan trọng; Phân loại văn bản cho các đơn vị cá nhân giải quyết đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

Bước 6: Chuyển đến đơn vị giải quyết

- Văn bản đến phải được giao trong ngày, đúng lúc và trực tiếp cho đối tượng chịu trách nhiệm giải quyết và đối tượng đó phải ký xác nhận vào phần “ký nhận” trong sổ “đăng ký công văn đến” hoặc “sổ chuyển giao văn bản của văn thư.

- Nếu công văn có dấu “khẩn” phải được ưu tiên chuyển ngay, tốt nhất là trong vòng 30 phút trong giờ hành chính và 1 giờ ngoài giờ hành chính.

- Không để người không có trách nhiệm xem công văn, tài liệu của người khác.

Bước 7: Theo dõi việc giải quyết công văn

Cán bộ văn thư cần theo dõi và báo cáo thường xuyên việc giải quyết công văn của các bộ phận cho người phụ trách văn phòng để trình lãnh đạo cơ quan biết và đôn đốc giải quyết khẩn trương công việc.

Những công văn có thời hạn hoàn thành cần ghi rõ ở cột ghi chú.

2.2. Khái niệm văn bản đi

Tất cả các loại văn bản do cơ quan tổ chức phát hành để quản lý, điều hành công việc theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của doanh nghiệp được gửi đến các đối tượng có liên quan gọi là văn bản đi.

Tất cả các văn bản đi đều được đăng ký vào sổ quản lý văn bản đi ở văn thư và phải được kiểm tra nội dung và thể thức trước khi gửi đi.

**** Quy trình quản lý văn bản đi***

Bước 1: Kiểm tra lại văn bản

Kiểm tra hình thức, thể thức, kỹ thuật trình bày; ghi số và ký hiệu, ngày tháng năm của văn bản. Nếu có sai sót thì báo với người có trách nhiệm sửa chữa, bổ sung.

Bước 2: Đóng dấu cơ qua, dấu mức độ khẩn, mật (nếu có)

Bước 3: Đăng ký văn bản đi

- Cần ghi rõ ràng, chính xác, gọn rõ vào từng cột, mục trong sổ những điểm cần thiết về một văn bản như: số và ký hiệu văn bản, trích yếu nội dung, nơi gửi, nơi nhận...

- Không viết bằng bút chì, không tẩy xóa hoặc viết tắt những chữ chưa thông dụng.

- Không nên làm nhiều sổ, ngoại trừ khối lượng văn bản quá nhiều có thể lập sổ riêng.

-Để tránh nhầm lẫn trong việc gửi văn bản, văn thư căn cứ vào nơi cơ quan thường xuyên có quan hệ gửi văn bản đi, lấy bìa đóng thành một hoặc hai cặp có nhiều ngăn dùng để chia văn bản. Khi phân chia hết văn bản vào từng ô ở cặp bìa, mỗi ô kèm một phong bì, văn thư cho văn bản vào bì và viết bì.

Phần đăng ký văn bản đi được trình bày trên trang giấy khổ A3 (420mm x 297mm), bao gồm 08 cột theo mẫu sau

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

Bảng 2.3: Mẫu vào sổ văn bản đi

Hướng dẫn đăng ký

Cột 1: Số, ký hiệu văn bản. Ghi số và ký hiệu của văn bản.

Cột 2: Ngày tháng văn bản. Ghi ngày, tháng của văn bản; đối với những ngày dưới 10 và tháng 1, 2 thì phải thêm số 0 ở trước, ví dụ: 05/02, 31/12.

Cột 3: Tên loại và trích yếu nội dung văn bản. Ghi tên loại và trích yếu nội dung của văn bản. Trường hợp sổ dùng để đăng ký nhiều loại văn bản khác nhau thì phải ghi tên loại của văn bản; nếu sổ dùng để đăng ký một loại văn bản hoặc được chia ra thành nhiều phần, mỗi phần dùng để đăng ký một loại văn bản thì không cần ghi tên loại.

Cột 4: Người ký. Ghi tên của người ký văn bản.

Cột 5: Ghi tên các cơ quan, tổ chức hoặc đơn vị, cá nhân nhận văn bản như được ghi tại phần nơi nhận của văn bản.

Cột 6: Ghi tên đơn vị hoặc cá nhân nhận bản lưu.

Cột 7: Số lượng bản. Ghi số lượng bản ban hành.

Cột 8: Ghi những điểm cần thiết khác.

Bước 4: Làm thủ tục chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản

Chuẩn bị bì thư

-Bì đựng văn bản có thể dùng nhiều loại khác nhau nhưng không vượt quá các kích thước do bưu điện quy định. Giấy làm bì phải bền, dai, nhìn ngoài không thấy rõ chữ trong văn bản, nếu bị ướt không mủn.

-Ngoài bì thư phải ghi rõ ràng, không viết tắt, phải kiểm tra các chi tiết: góc trái bì thư ghi đầy đủ tên cơ quan (thường được in sẵn); chữ “kính gửi” và tên nơi nhận văn bản ghi đầy đủ và chính xác cả bên trong văn bản và ngoài bì; tem được dán góc trên, bên phải của bao bì.

Tên cơ quan gửi (số ký hiệu và số lượng văn bản)	TEM
Kính gửi: (tên cơ quan, cá nhân nhận văn bản) Địa chỉ:	

Hình 2.1: Mẫu ghi bì văn bản

Sau khi viết bì xong, gấp văn bản cho vào bì kiểm tra lại số ghi với số văn bản, nơi nhận ghi trong văn bản và nơi nhận ngoài bì văn bản để tránh nhầm lẫn.

Văn bản có dấu “khẩn”, “thượng khẩn”, “hỏa tốc”, cần đóng dấu cả trong văn bản và ngoài bì. Những văn bản quan trọng cũng như văn bản “mật” (dù chuyển trong hay ngoài cơ quan) cần kèm phiếu gửi để tiện kiểm tra, theo dõi.

Khi chuyển công văn đi cần giữ lại bản chính để đưa và lưu trữ.

Khi chuyển phát văn bản đi

-Văn bản cần chuyển ngay trong ngày hoặc chậm nhất là sáng hôm sau ngày vào sổ và đăng ký phát hành. Văn bản có thể gửi qua đường bưu điện hoặc văn thư đưa đến nơi nhận, nhưng đều phải vào sổ chuyển văn bản và người nhận văn bản phải ký nhận vào sổ.

Bước 5: Lưu văn bản đi

Văn bản gửi đi phải lưu tại cơ quan 2 bản, 1 bản để bộ phận văn thư và 1 bản để tại đơn vị thảo ra văn bản đó. Những văn bản lưu ở văn thư phải sắp xếp theo từng loại, văn bản năm nào để riêng năm ấy. Những văn bản lưu phải là bản chính, thời gian lưu tùy thuộc vào nội dung, tính chất của văn bản và theo quy định của Nhà nước, của ngành hoặc của cơ quan.

3. Văn thư nội bộ

Văn thư nội bộ là những văn bản, giấy tờ, sổ sách sử dụng trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp, do chính cơ quan, doanh nghiệp ban hành.

Văn thư nội bộ được tổ chức, giải quyết như đối với văn bản đi và đến.

- Văn bản nội bộ là những văn bản, giấy tờ, sổ sách sử dụng trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp do chính cơ quan, doanh nghiệp ban hành.

- Văn bản nội bộ được tổ chức, giải quyết như đối với văn bản đi và đến. Văn bản nội bộ gồm: các quyết định nhân sự, chỉ thị, thông báo, giấy công tác, giấy giới thiệu...cũng được lưu như các loại văn bản khác. Có sổ đăng ký riêng, ký nhận rõ ràng.

4. Văn thư điện tử

Văn thư điện tử là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, sự kiện, hình ảnh, tiếng nói. Việc truyền thông được truyền từ máy này sang máy khác. Ngày nay người ta đồng hóa thư điện tử truyền qua computer là E.mail : là một hệ thống gửi thông tin trực tiếp từ máy computer này sang máy computer khác thông qua hệ thống đường truyền.

- Mỗi nhân viên có một hộp thư điện tử. Người gửi truyền trực tiếp thông tin cho hộp thư của người nhận và thông tin được lưu trữ tại đây. Thư điện tử đã giúp các cơ quan trao đổi thư từ với nhau chỉ trong giây lát, ngày cũng như đêm. Việc truyền và nhận thư điện tử giúp cho cơ quan, doanh nghiệp tiết kiệm được hàng tấn giấy, chi phí thấp và nhanh chóng.

- Khác với văn thư thường, giấy tờ mỗi ngày phát 1-2 lần, văn thư điện tử phải lưu chuyển theo từng giờ. Vì vậy trong quá trình làm việc người nhận phải thường xuyên

kiểm tra hệ thống thư điện tử để lấy thông tin. Việc nhận và chuyển thông tin nhanh giúp cho các nhà quản trị đẩy nhanh tiến trình ra quyết định.

III. QUẢN TRỊ HỒ SƠ

1. Khái niệm

Hồ sơ là một tập hoặc một văn bản, tài liệu có liên quan với nhau nhằm phản ánh một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể

2. Tiến trình quản trị hồ sơ

Theo định nghĩa trên, muốn quản lý hồ sơ phải thực hiện các giai đoạn sau đây:

- Phân loại hồ sơ cần lưu trữ,
- Lên lịch trình lưu trữ,
- Lưu chuyển hồ sơ,
- Hủy bỏ hồ sơ và chụp vi phim hồ sơ.

3. Công cụ và hệ thống lưu trữ hồ sơ

- Hồ sơ để đứng.
- Hồ sơ để nằm.
- Hồ sơ để ở hai bên.
- Hồ sơ dễ truy tìm.
- Hồ sơ bánh xe.
- Hồ sơ để trên kệ.
- Hồ sơ di động.
- Hồ sơ để trên bàn.

4. Thủ tục lưu trữ hồ sơ

4.1. Mục đích của hệ thống quản lý lưu trữ

- Làm cơ sở thông tin phục vụ cho việc hoạch định và ra quyết định ở mọi cấp trong công ty.
- Làm chứng liệu cho các quyết định và các hoạt động đã thực hiện.
- Góp phần tối ưu hiệu suất hoạt động của văn phòng (bằng các số liệu cập nhật, các báo cáo diễn biến mới nhất...).
- Chia sẻ thông tin trong nội bộ và với các mối quan hệ liên kết, đối tác...
- Cung cấp số liệu thống kê cho cơ quan quản lý.
- Làm nguồn tham khảo cho các chương trình nghiên cứu-phát triển.
- Đáp ứng yêu cầu về lưu trữ theo qui định của pháp luật.

Xác định rõ ràng mục đích, sẽ giúp ta hoạch định và tổ chức hệ thống quản lý lưu trữ hồ sơ phù hợp, góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động chung của toàn công ty.

4.2. Tổ chức quản lý lưu trữ hồ sơ

Trước tiên, cần xác định rõ nhiệm vụ chính của công tác này là: kiểm soát, lưu giữ và bảo mật.

Để thực hiện nhiệm vụ đó, cần có kế hoạch và xác lập qui trình để hướng dẫn nhân viên chịu trách nhiệm, cũng như có được sự hỗ trợ thực hiện của toàn công ty. Qui trình cũng nhằm đáp ứng yêu cầu về pháp lý và đảm bảo hiệu quả của công tác quản lý hồ sơ. Thông thường, qui trình cần nêu rõ các điều như:

- Ai chịu trách nhiệm quản lý lưu trữ
- Ai được quyền tiếp cận với các loại hồ sơ nào
- Cách phân loại, sắp xếp và lưu trữ
- Cách ghi ký hiệu hoặc đánh mã số
- Thời hạn lưu trữ cho mỗi loại
- Cách tổ chức theo dõi, ghi chép, giao, trả
- Qui ước đánh giá tình trạng hồ sơ để xử lý, lưu, hủy...
- Cách tổ chức hướng dẫn, tập huấn cần thiết cho nhân viên
- Định kỳ đánh giá, cập nhật, cải tiến hệ thống

Cũng cần lưu ý một số đặc điểm của một hệ thống quản lý hồ sơ hiệu quả là nó phải:

- + Dễ sử dụng + Đơn giản, tiện gọn
- + Dễ tìm, dễ truy lục
- + Có tính an toàn
- + Bảo mật
- + Cập nhật
- + Có thể theo dõi hiện ai đang dùng
- + Có thể tham khảo chéo được (cho những trường hợp văn bản lưu dưới nhiều đề mục khác nhau).

Như vậy, thủ tục lưu trữ hồ sơ bao gồm các phần sau đây: Chuẩn bị hồ sơ để lưu và tiến hành bỏ hồ sơ vào tủ/ngăn kéo. Riêng việc chuẩn bị hồ sơ để lưu trữ, cần phải theo tiến trình sau đây:

- (1). Kiểm tra (inspecting)
- (2). Làm thư mục tra cứu (indexing)
- (3). Ghi mã số hoặc ký hiệu (coding)
- (4). Làm phiếu tham khảo chéo (cross-referencing)
- (5). Sắp xếp thứ tự bỏ vào tủ (sorting).

5. Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy vi tính

Không thể nói lưu trữ hồ sơ bằng computer là ưu việt hơn cả, bởi vì có những văn bản, giấy tờ, hóa đơn, hợp đồng... cần phải lưu hồ sơ theo kiểu cổ điển. Mặt khác, đôi khi virus máy tính cũng gây không ít khó khăn vất vả khi làm mất hết dữ liệu của hồ sơ lưu. Tuy nhiên, việc lưu trữ những hồ sơ, văn bản bằng computer hết sức đơn giản, nhanh chóng, khoa học và nói chung là rất thuận tiện. Cần phải có các chương trình lưu trữ hồ sơ một cách khoa học.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Anh/chị hãy trình bày sự cần thiết của quản trị thời gian? Nguyên nhân làm mất thời gian?

Câu 2: Anh/chị hãy trình bày cách xử lý công văn đến – đi?

Câu 3: Anh/chị hãy trình bày thủ tục lưu trữ hồ sơ?

Tailieu.vn