

TÀI LIỆU ÔN TẬP MÔN NGHIỆP VỤ CHUYÊN NGÀNH

CHUYÊN ĐỀ 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
(Các ngạch Kế toán viên Trung cấp, Kiểm lâm viên, Kiểm lâm viên Trung cấp
không thi Chuyên đề này)

1. Khái niệm chung về quản lý hành chính nhà nước.

1.1. Khái niệm quản lý

Dưới góc độ khoa học, khái niệm về “quản lý” có nhiều cách tiếp cận khác nhau. Với ý nghĩa thông thường, phổ biến thì *quản lý có thể hiểu là hoạt động tác động một cách có tổ chức và định hướng của chủ thể quản lý tới những đối tượng quản lý để điều chỉnh chúng vận động và phát triển theo những mục tiêu nhất định đã đề ra.*

Với cách hiểu trên, quản lý bao gồm các yếu tố sau:

- Chủ thể quản lý: là tác nhân tạo ra các tác động quản lý. Chủ thể có thể là cá nhân hoặc tổ chức. Chủ thể quản lý tác động lên đối tượng quản lý bằng các công cụ, hình thức và phương pháp thích hợp, cần thiết và dựa trên cơ sở những nguyên tắc nhất định.
- Đối tượng quản lý (khách thể quản lý): Tiếp nhận sự tác động của chủ thể quản lý.
- Mục tiêu quản lý: là cái đích cần phải đạt tới tại một thời điểm nhất định do chủ thể quản lý đề ra. Đây là căn cứ để chủ thể quản lý thực hiện các tác động quản lý cũng như lựa chọn các hình thức, phương pháp thích hợp.

1.2. Khái niệm quản lý nhà nước

Quản lý nhà nước xuất hiện cùng với sự xuất hiện của nhà nước, gắn với chức năng, vai trò của nhà nước trong xã hội có giai cấp. Quản lý nhà nước tiếp cận với nghĩa rộng nhất bao gồm toàn bộ các hoạt động: hoạt động lập pháp của cơ quan lập pháp, hoạt động hành chính (chấp hành và điều hành) của hệ thống hành pháp và hoạt động tư pháp của hệ thống tư pháp.

1.3. Quản lý hành chính nhà nước.

Trong quản lý nhà nước nói chung, hoạt động quản lý hành chính là hoạt động có vị trí trung tâm, chủ yếu. Đây là hoạt động tổ chức và điều hành để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ cơ bản nhất của nhà nước trong quản lý xã hội.

Có thể hiểu *quản lý hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của nhà nước, đó là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực nhà nước trên cơ sở pháp luật đối với hành vi hoạt động của con người và các quá trình xã hội, do các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở tiến hành để thực hiện những mục tiêu, chức năng và nhiệm vụ của nhà nước.*

Định nghĩa trên có ba nội dung cơ bản:

- Quản lý hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp: hành pháp là một trong ba nhánh quyền lực của nhà nước: Lập pháp, hành pháp và tư pháp.

- Quản lý hành chính là sự tác động có tổ chức và có định hướng: Trong quản lý hành chính nhà nước, chức năng tổ chức rất quan trọng, vì không có tổ chức thì không thể quản lý được. Nhà nước phải tổ chức cả triệu người và mỗi người đều có vị trí tích cực đối với xã hội, đóng góp phần của mình để tạo ra lợi ích cho xã hội. Quản lý hành chính nhà nước có tính định hướng vì thông qua tác động quản lý của mình các chủ thể quản lý hành chính nhà nước định hướng hành vi con người và các quá trình xã hội theo những quỹ đạo, mục tiêu nhất định.

- Quản lý hành chính nhà nước được tiến hành trên cơ sở pháp luật và theo nguyên tắc pháp chế: Quản lý hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền lực nhà nước, sử dụng sức mạnh cưỡng chế của nhà nước nhưng phải trong khuôn khổ của pháp luật. Đây là một trong những nguyên tắc cơ bản của nhà nước pháp quyền.

2. Các tính chất và đặc điểm cơ bản của quản lý hành chính nhà nước ở nước ta.

2.1. Các tính chất cơ bản của quản lý hành chính nhà nước

2.1.1. Tính chính trị xã hội chủ nghĩa.

Nền hành chính nhà nước là bộ phận quan trọng trong hệ thống chính trị xã hội chủ nghĩa, là công cụ để thực hiện quyền lực chính trị của giai cấp công nhân và nhân dân lao động trong xã hội. Hoạt động hành chính nhà nước nhằm thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng để đạt được những mục tiêu chính trị của quốc gia.

2.1.2. Tính dân chủ xã hội chủ nghĩa

Bản chất của nhà nước ta là nhà nước của dân, do dân và vì dân, tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân, do đó nhân dân là chủ thể tối cao của đất nước. Tuy nhiên, Nhà nước xã hội chủ nghĩa được nhân dân uỷ quyền, thay mặt nhân dân thực hiện quản lý các lĩnh vực của đời sống xã hội một cách tập trung, thống nhất. Hoạt động hành chính nhà nước phải chịu sự kiểm tra, giám sát của nhân dân, phải đảm bảo quyền làm chủ thực sự của nhân dân trong quản lý nhà nước, quản lý xã hội.

2.1.3. Tính khoa học và nghệ thuật.

Trong quá trình phát triển của xã hội, hoạt động quản lý không chỉ là một khoa học mà còn là một nghệ thuật. Quản lý là một khoa học vì nó có tính quy luật, có các nguyên lý và các mối quan hệ tương hỗ với các môn khoa học khác. Quản lý là một nghệ thuật vì nó gắn với tài nghệ, bản lĩnh, nhân cách, trí tuệ, kinh nghiệm... của người quản lý.

Quản lý hành chính nhà nước là biểu hiện quan trọng và tập trung nhất của toàn bộ hoạt động của nhà nước trong quá trình phát triển kinh tế và đời sống xã hội. Chính vì vậy, người cán bộ, công chức phải có kiến thức về những quy luật khách quan của hoạt động quản lý nói chung và quản lý nhà nước nói riêng.

2.1.4. Tính chất bao quát ngành, lĩnh vực.

Đối tượng của quản lý hành chính nhà nước là tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội: chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội, an ninh, quốc phòng... Quản lý hành chính nhà nước không chỉ là tổ chức, điều chỉnh từng lĩnh vực mà còn phải liên kết, phối hợp các lĩnh vực thành một thể thống nhất để đảm bảo xã hội phát triển đồng bộ, cân đối, có hiệu quả đáp ứng nhu cầu của các thành viên trong xã hội. Tuy nhiên, quản lý toàn bộ các lĩnh vực của đời sống xã hội không có nghĩa là các cơ quan hành chính nhà nước can thiệp vào mọi khía cạnh, mọi quan hệ xã hội mà chỉ điều chỉnh, tác động vào các quan hệ xã hội đã được pháp luật xác định.

2.2. Các đặc điểm cơ bản của quản lý hành chính nhà nước.

Khi nói đến đặc điểm của quản lý hành chính nhà nước là nói đến những nét đặc thù của quản lý hành chính nhà nước để phân biệt với các dạng quản lý xã hội khác. Với cách tiếp cận như trên, quản lý hành chính nhà nước dưới chế độ xã hội chủ nghĩa ở nước ta có các đặc điểm cơ bản sau đây:

- Quản lý hành chính nhà nước mang tính quyền lực đặc biệt, tính tổ chức cao và tính mệnh lệnh đơn phương của nhà nước.

Hoạt động quản lý hành chính nhà nước luôn mang tính quyền lực nhà nước và được đảm bảo bằng sức mạnh của nhà nước. Tính quyền lực là đặc điểm cơ bản nhất để phân biệt hoạt động quản lý hành chính nhà nước với các hoạt động quản lý mang tính xã hội khác.

- Quản lý hành chính nhà nước có mục tiêu chiến lược, có chương trình và có kế hoạch để thực hiện mục tiêu.

Trong quản lý, việc đề ra mục tiêu được coi là chức năng đầu tiên và cơ bản. Mục tiêu quản lý là căn cứ để các chủ thể quản lý đưa ra những tác động thích hợp với những hình thức và phương pháp phù hợp. Để đạt mục tiêu mà Đảng đề ra, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải xây dựng chương trình kế hoạch dài hạn, trung hạn và ngắn hạn và tổ chức thực hiện.

- Quản lý hành chính nhà nước là hoạt động chấp hành - điều hành trên cơ sở pháp luật nhưng có tính chủ động, sáng tạo và linh hoạt trong việc điều hành và xử lý các công việc cụ thể.

- Quản lý hành chính nhà nước có tính liên tục và tương đối ổn định trong tổ chức và hoạt động.

Nền hành chính nhà nước có nghĩa vụ phục vụ nhân dân một cách thường xuyên cho nên quản lý hành chính nhà nước phải đảm bảo tính liên tục để thoả mãn nhu cầu hàng ngày của nhân dân, của xã hội và phải có tính ổn định cao để đảm bảo hoạt động không bị gián đoạn trong bất kỳ tình huống chính trị - xã hội nào.

- Quản lý hành chính nhà nước có tính hệ thống thứ bậc chặt chẽ, là một hệ thống thông suốt từ Trung ương đến cơ sở, cấp dưới phục tùng cấp trên, thực hiện mệnh lệnh và chịu sự kiểm tra thường xuyên của cấp trên (đặc điểm này có điểm khác với hệ thống các cơ quan dân cử và hệ thống các cơ quan xét xử).

- ***Quản lý hành chính nhà nước dưới chế độ XHCN không có sự cách biệt tuyệt đối về mặt xã hội giữa người quản lý và người bị quản lý.*** Bởi vì, thứ nhất, trong quản lý xã hội thì con người vừa là chủ thể vừa là đối tượng của quản lý. Mặt khác, dưới chế độ CNXH, nhân dân là chủ thể quản lý đất nước.

- ***Quản lý hành chính nhà nước XHCN mang tính không vụ lợi.*** Hoạt động quản lý hành chính nhà nước XHCN không chạy theo lợi nhuận mà nhằm phục vụ lợi ích công, lợi ích nhân dân

- ***Quản lý hành chính nhà nước XHCN mang tính nhân đạo.*** Xuất phát từ bản chất nhà nước dân chủ xã hội chủ nghĩa, tất cả các hoạt động của nền hành chính nhà nước đều có mục tiêu phục vụ con người, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân và lấy đó làm xuất phát điểm của hệ thống pháp luật, thể chế, quy tắc và thủ tục hành chính.

3. Các nguyên tắc cơ bản của hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

Nguyên tắc quản lý hành chính nhà nước là những tư tưởng chỉ đạo mọi hành động, hành vi quản lý của các cơ quan và cán bộ, công chức trong quá trình thực thi chức năng, nhiệm vụ.

Nguyên tắc quản lý hành chính nhà nước được hình thành dựa trên cơ sở nhận thức các quy luật khách quan, qua kết quả nghiên cứu sâu sắc các điều kiện thực tế xã hội, dựa trên bản chất chính trị xã hội của nhà nước trong thời gian, không gian và hoàn cảnh cụ thể. Xuất phát từ bản chất của chế độ chính trị, từ thực tiễn xây dựng nhà nước xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam, trên cơ sở nghiên cứu có chọn lọc những thành tựu của hành chính học và kinh nghiệm của các nước khác, có thể rút ra được những nguyên tắc quản lý hành chính chủ yếu ở nước ta như sau :

3.1. Nguyên tắc quản lý hành chính nhà nước dưới sự lãnh đạo của Đảng và đảm bảo sự tham gia, kiểm tra, giám sát của nhân dân đối với quản lý hành chính nhà nước.

Đảng lãnh đạo hoạt động quản lý hành chính nhà nước trước hết bằng việc đề ra đường lối, chủ trương, chính sách.

Đảng lãnh đạo thông qua công tác tổ chức và cán bộ. Đảng đào tạo, lựa chọn, giới thiệu cán bộ cho các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, lãnh đạo việc sắp xếp, bố trí cán bộ.

Đảng chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện các nghị quyết Đảng cũng như pháp luật của nhà nước trong các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

Đảng lãnh đạo quản lý nhà nước nhưng không làm thay các cơ quan nhà nước. Chính vì vậy, việc phân định chức năng lãnh đạo của các cơ quan Đảng và chức năng quản lý của cơ quan nhà nước là vấn đề vô cùng quan trọng và cũng là điều kiện cơ bản để nâng cao vai trò lãnh đạo của Đảng và hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước ở nước ta hiện nay.

Sự tham gia của nhân dân vào quyền lực chính trị là một trong những đặc trưng cơ bản của chế độ dân chủ. Quyền tham gia vào hoạt động thực hiện quyền lực nhà nước của nhân dân được quy định tại điều 53 Hiến pháp 1992: “Công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận các vấn đề chung của nhà

nước và địa phương, kiến nghị với cơ quan nhà nước, biểu quyết khi nhà nước tổ chức trưng cầu ý dân”.

Nhân dân có quyền tham gia vào quản lý nhà nước một cách trực tiếp hoặc gián tiếp, tham gia giải quyết những vấn đề lớn và hệ trọng của đất nước, địa phương hoặc đơn vị. Ngoài việc tham gia biểu quyết khi nhà nước tổ chức trưng cầu dân ý, những hình thức tham gia trực tiếp khác của nhân dân vào quản lý nhà nước là: Thảo luận, góp ý kiến vào quá trình xây dựng những đạo luật hoặc các quyết định quan trọng khác của nhà nước hoặc của địa phương; kiểm tra, giám sát hoạt động của các cơ quan nhà nước; thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước... Nhân dân còn gián tiếp tham gia vào quản lý nhà nước thông qua hoạt động của các cơ quan, các đại biểu do mình bầu ra (Quốc hội, HĐND các cấp).

Một hình thức tham gia gián tiếp vào quản lý nhà nước rất quan trọng khác là thông qua các tổ chức xã hội. Pháp luật Việt Nam trao cho các tổ chức xã hội quyền tham gia thành lập các cơ quan nhà nước, quyền giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của các cơ quan nhà nước.

Để đảm bảo sự tham gia vào quản lý nhà nước của nhân dân có hiệu quả, cần phải thể chế hoá các quyền đó một cách cụ thể, phát huy hơn nữa vai trò của các đại biểu nhân dân và nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể nhân dân.

3.2. Nguyên tắc tập trung dân chủ.

Tập trung dân chủ là nguyên tắc quan trọng chỉ đạo tổ chức và hoạt động của cả hệ thống chính trị, trong đó có nhà nước.

Nguyên tắc tập trung dân chủ quy định trước hết sự lãnh đạo tập trung đối với những vấn đề cơ bản chính yếu nhất, bản chất nhất. Sự tập trung đó đảm bảo tính thống nhất của quyền lực nhà nước, đảm bảo thực hiện ý chí và bảo vệ lợi ích của đại đa số nhân dân lao động. Bên cạnh việc yêu cầu phải chấp hành mệnh lệnh của cấp trên, cũng cần phải đảm bảo tính sáng tạo, quyền chủ động nhất định của địa phương và cơ sở. Cấp trung ương giữ quyền thống nhất quản lý những vấn đề cơ bản, đồng thời thực hiện phân cấp quản lý, giao quyền hạn, trách nhiệm cho các địa phương, các ngành trong tổ chức quản lý điều hành để thực hiện các văn bản của cấp trên. Điều 6 Hiến pháp 1992 quy định tập trung dân chủ là nguyên tắc tổ chức và hoạt động của cơ quan nhà nước.

Trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước nguyên tắc tập trung dân chủ được biểu hiện rất đa dạng trong nhiều lĩnh vực, nhiều cấp quản lý, từ vấn đề tổ chức bộ máy đến cơ chế vận hành của bộ máy. Chẳng hạn như quan hệ trực thuộc, chịu trách nhiệm và báo cáo của cơ quan quản lý hành chính nhà nước trước cơ quan dân cử; phân định chức năng, thẩm quyền giữa các cơ quan quản lý hành chính nhà nước các cấp; nguyên tắc “hai chiều trực thuộc” đảm bảo kết hợp tốt quản lý theo ngành và theo lãnh thổ, kết hợp hài hòa lợi ích của cả nước với lợi ích của từng địa phương...

Tổ chức và hoạt động quản lý hành chính nhà nước, là một thể thống nhất. Tập trung dân chủ đối lập với xu hướng cơ quan cấp trên “làm thay” “lấn sân” vào thẩm quyền của cơ quan cấp dưới, đồng thời phủ nhận việc cơ quan cấp dưới ỷ lại, đùn đẩy

cho cấp trên. Trong thực tiễn quản lý hiện nay, Đảng và Nhà nước ta đang khắc phục bệnh tập trung quan liêu, đồng thời chống biểu hiện tùy tiện, tự do vô chính phủ, cục bộ địa phương, cục bộ ngành.

3.3. Nguyên tắc quản lý hành chính nhà nước bằng pháp luật và tăng cường pháp chế.

Quản lý nhà nước bằng pháp luật và tăng cường pháp chế là một nguyên tắc Hiến định. Nguyên tắc này đòi hỏi mọi tổ chức và hoạt động quản lý hành chính nhà nước đều phải dựa trên cơ sở pháp luật. Điều đó có nghĩa là hệ thống hành chính nhà nước phải chấp hành luật và các quyết định của Quốc hội trong chức năng thực hiện quyền hành pháp; Khi ban hành các quyết định quản lý hành chính phải phù hợp với nội dung và mục đích của luật và các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực pháp lý cao hơn.

Để thực hiện nguyên tắc này, cần làm tốt các nội dung cơ bản sau:

- Xây dựng và hoàn chỉnh hệ thống pháp luật.
- Tổ chức thực hiện tốt pháp luật đã ban hành
- Xử lý nghiêm mọi hành vi vi phạm pháp luật
- Tăng cường giáo dục ý thức pháp luật cho toàn dân.

3.4. Nguyên tắc kết hợp quản lý hành chính theo ngành và theo lãnh thổ.

Quản lý theo ngành và quản lý theo lãnh thổ là hai mặt không tách rời nhau mà phải được kết hợp chặt chẽ với nhau, đặc biệt là trên lĩnh vực kinh tế. Các đơn vị kinh tế thuộc thành phần kinh tế nào, nằm trên địa bàn quản lý đều thuộc một ngành kinh tế - kỹ thuật nhất định và chịu sự quản lý của ngành (Bộ). Mặt khác, các đơn vị kinh tế thuộc các ngành kinh tế - kỹ thuật khác nhau đều được phân bố trên những địa bàn nhất định, chúng có quan hệ mật thiết với nhau về kinh tế và gắn bó với nhau trên các mặt xã hội, tạo nên một cơ cấu kinh tế - xã hội và chịu sự quản lý của chính quyền địa phương. Đây là sự thống nhất giữa hai mặt: Cơ cấu kinh tế ngành với cơ cấu kinh tế lãnh thổ trong một cơ cấu kinh tế chung.

Các hoạt động quản lý theo ngành của cơ quan nhà nước nhằm đề ra các chủ trương, chính sách phát triển toàn ngành, tạo môi trường thuận lợi cho các đơn vị kinh tế phát huy tính chủ động, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất – kinh doanh. Cần nhấn mạnh rằng, quản lý theo ngành ở đây là quản lý về mặt nhà nước: nhà nước đề ra chủ trương chính sách, xây dựng chiến lược, sử dụng các đòn bẩy... còn quản lý sản xuất kinh doanh là quyền chủ động của đơn vị sản xuất kinh doanh.

Nội dung quản lý theo lãnh thổ nhằm tổ chức sự điều hoà phối hợp các hoạt động của các ngành, các thành phần kinh tế và các tổ chức kinh tế, văn hoá, xã hội, an ninh, quốc phòng... trên phạm vi cả nước cũng như trên từng đơn vị hành chính lãnh thổ với mục tiêu bảo đảm pháp chế XHCN, tôn trọng quyền làm chủ của nhân dân, ổn định và cải thiện đời sống nhân dân về mọi mặt.

5. Nguyên tắc phân biệt chức năng quản lý nhà nước về kinh tế với quản lý sản xuất kinh doanh.

Nhà nước ta nắm quyền sở hữu với những tư liệu sản xuất chủ yếu, có khả năng, nhiệm vụ tổ chức và quản lý nền kinh tế quốc dân trên quy mô cả nước trực tiếp tổ chức và quản lý các thành phần kinh tế nhưng nhà nước không phải là người trực tiếp kinh doanh. Nhà nước tôn trọng tính độc lập tự chủ của các đơn vị kinh doanh. Trong điều kiện đổi mới cơ chế quản lý kinh tế của nhà nước hiện nay, trên cơ sở đảm bảo quyền tự chủ kinh doanh của các doanh nghiệp, chức năng quản lý nhà nước về kinh tế bao gồm các nội dung chủ yếu sau:

- Tạo môi trường và điều kiện cho hoạt động sản xuất kinh doanh
- Định hướng và hỗ trợ những nỗ lực phát triển thông qua kế hoạch và các chính sách kinh tế
- Hoạch định và thực hiện chính sách xã hội, đảm bảo sự thống nhất giữa phát triển kinh tế và phát triển xã hội.
- Quản lý và kiểm soát việc sử dụng tài nguyên, tài sản quốc gia
- Tổ chức nền kinh tế và điều chỉnh bằng các công cụ và biện pháp vĩ mô.
- Tổ chức và giám sát hoạt động tuân thủ pháp luật của các đơn vị kinh tế.

Nhà nước thực hiện các chức năng trên thông qua một hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước; thông qua việc tổ chức hệ thống các tổ chức kinh tế của nhà nước; thông qua việc đào tạo, bồi dưỡng, bố trí đội ngũ cán bộ có phẩm chất chính trị, có năng lực quản lý nhà nước, quản lý kinh tế, quản lý xã hội.

Các tổ chức kinh doanh trực tiếp thực hiện các hoạt động kinh doanh có tư cách pháp nhân, hoạt động kinh doanh bình đẳng với nhau trước pháp luật; có quyền tự chủ về tài chính và thực hiện hạch toán kinh tế; có nhiệm vụ phát huy năng lực kinh doanh có hiệu quả đạt mục tiêu thu lợi nhuận cao trong khuôn khổ pháp lý và chịu sự quản lý bằng pháp luật của các cơ quan hành chính nhà nước.

Việc phân biệt và kết hợp tốt hai chức năng này với nhau trong một hệ thống thống nhất tạo điều kiện thúc đẩy nền kinh tế phát triển theo định hướng xã hội chủ nghĩa nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất – kinh doanh của các đơn vị kinh tế và hiệu lực quản lý nhà nước, hiệu lực tổ chức thực hiện pháp luật của các cơ quan hành chính nhà nước.

6. Nguyên tắc công khai

Tổ chức hoạt động hành chính của nhà nước ta là nhằm phục vụ lợi ích quốc gia và lợi ích hợp pháp của công dân nên cần phải công khai hoá, thực hiện đúng chủ trương “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”. Phải quy định các hoạt động cần công khai cho dân biết, tạo điều kiện thu hút đông đảo quần chúng nhân dân tham gia kiểm tra, giám sát hoạt động hành chính nhà nước.

4. Các hình thức và phương pháp quản lý hành chính nhà nước

4.1. Hình thức quản lý hành chính

Hình thức hoạt động quản lý hành chính nhà nước được hiểu là sự biểu hiện của các hoạt động quản lý của cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được giao.

Quản lý hành chính nhà nước có nhiều hình thức hoạt động. Việc lựa chọn hình thức hoạt động cần phải được tiến hành trên cơ sở những quy luật sau:

- Quy luật về sự phù hợp của hình thức quản lý với chức năng quản lý.
- Quy luật về sự phù hợp của hình thức quản lý với nội dung và tính chất của những nhiệm vụ quản lý cần giải quyết.
- Quy luật về sự phù hợp của hình thức quản lý với những đặc điểm của đối tượng quản lý cụ thể.
- Quy luật về sự phù hợp của hình thức quản lý với mục đích cụ thể của tác động quản lý

Hình thức quản lý hành chính nhà nước có thể được chia thành 2 loại là: hình thức pháp và hình thức không pháp lý.

4.1.1. Hình thức pháp lý

- Ban hành văn bản quản lý hành chính nhà nước
- + Ban hành văn bản quy phạm pháp luật (lập quy)

Ban hành văn bản quy phạm pháp luật là hình thức pháp lý quan trọng nhất trong hoạt động của các chủ thể quản lý hành chính nhà nước nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình.

Thông qua các văn bản quy phạm pháp luật, các cơ quan hành chính nhà nước quy định những quy tắc xử sự chung; những nhiệm vụ, quyền hạn và nghĩa vụ cụ thể của các bên tham gia quan hệ quản lý hành chính nhà nước; xác định rõ thẩm quyền và thủ tục tiến hành các hoạt động quản lý nhà nước.

- + Ban hành văn bản áp dụng pháp luật:

Ban hành văn bản áp dụng pháp luật là hình thức hoạt động chủ yếu của các cơ quan hành chính nhà nước. Nội dung của nó là áp dụng một hay nhiều quy phạm pháp luật vào một trường hợp cụ thể, trong điều kiện cụ thể. Việc ban hành văn bản áp dụng pháp luật làm pháp sinh, thay đổi hay chấm dứt những quan hệ pháp luật hành chính cụ thể.

Thông qua việc ban hành các văn bản áp dụng pháp luật, các chủ thể quản lý hành chính nhà nước tác động một cách tích cực và trực tiếp đến mọi hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

- Các hoạt động mang tính chất pháp lý khác như:

- + Áp dụng những biện pháp ngăn chặn và phòng ngừa vi phạm pháp luật (như kiểm tra giấy phép lái xe, kiểm tra việc đăng ký tạm trú, tạm vắng...)

+ Đăng ký những sự kiện nhất định như đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, đăng ký phương tiện giao thông...

+ Lập và cấp các giấy tờ nhất định như lập biên bản về vi phạm hành chính.

+ Hoạt động công chứng, chứng thực.

...

4.1.2. Hình thức không pháp lý:

- Tổ chức hội nghị

- Sử dụng các phương tiện kỹ thuật

- Hình thức phối hợp, kết hợp

...

4.2. Phương pháp quản lý hành chính nhà nước

Các chủ thể quản lý hành chính nhà nước trong quá trình hoạt động của mình đều sử dụng rất nhiều phương pháp quản lý.

Các phương pháp này có thể phân thành 2 nhóm:

4.2.1. Nhóm thứ nhất gồm phương pháp của các khoa học khác được quản lý hành chính nhà nước vận dụng cụ thể là:

- *Phương pháp kế hoạch hóa:*

Các cơ quan hành chính nhà nước dùng phương pháp này để xây dựng chiến lược phát triển kinh tế xã hội, lập quy hoạch tổng thể và chuyên ngành; dự báo xu thế phát triển; đặt chương trình mục tiêu và xây dựng kế hoạch dài hạn, trung hạn và ngắn hạn.

Sử dụng phương pháp này để tính toán các chỉ tiêu kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch.

- *Phương pháp thống kê:*

Phương pháp này được các cơ quan hành chính nhà nước sử dụng để tiến hành điều tra khảo sát, sử dụng các phương pháp tính toán để phân tích tình hình và nguyên nhân của hiện tượng quản lý, làm căn cứ khoa học cho việc ra quyết định quản lý.

Sử dụng các phương pháp thu thập số liệu, tổng hợp và chỉnh lý để tính toán tốc độ phát triển của các chỉ tiêu, kế hoạch nhất định.

- *Phương pháp toán học:*

Với phương pháp này, cơ quan hành chính nhà nước ứng dụng ma trận, vận trù học, sơ đồ mạng...trong quản lý; sử dụng các máy điện toán để thu thập, xử lý và lưu trữ thông tin; toán học hóa các chương trình mục tiêu kinh tế xã hội; tính toán các cân đối liên ngành trong mọi lĩnh vực hoạt động quản lý.

- *Phương pháp tâm lý – xã hội:*

Phương pháp tâm lý xã hội nhằm tác động vào tâm tư, tình cảm của người lao động, tạo cho họ không khí hồ hởi, yêu thích công việc, gắn bó với tập thể lao động, hăng hái làm việc, giải quyết cho họ những vướng mắc trong công tác, động viên, giúp đỡ họ vượt qua khó khăn về cuộc sống. Do vậy, tác động tâm lý – xã hội là phương pháp quản lý rất quan trọng.

- Phương pháp sinh lý học:

Trên cơ sở phương pháp này, các cơ quan hành chính nhà nước tạo ra các điều kiện làm việc phù hợp với sinh lý của con người, tạo ra sự thoải mái trong làm việc và tiết kiệm các thao tác không cần thiết nhằm tăng cường năng suất lao động như: bố trí phòng làm việc; bàn làm việc, ghế ngồi; vị trí điện thoại; vị trí để tài liệu; màu sắc và ánh sáng...

4.2.2. Nhóm thứ hai gồm 4 phương pháp chủ yếu, đặc thù của khoa học quản lý.

- Phương pháp giáo dục đạo đức, tư tưởng:

Đây là phương pháp tác động về tư tưởng và tinh thần đối với con người để họ giác ngộ lý tưởng, nâng cao ý thức chính trị và pháp luật, nhận biết được làm việc nào là tốt, xấu, thiện, ác, vinh, nhục...

Giáo dục chính trị, tư tưởng không chỉ bằng việc hô hào những khẩu hiệu chính trị, tuyên truyền, động viên lòng nhiệt tình, hăng hái một cách chung chung như nhiều người quan niệm và nhiều nơi vẫn làm. Mà còn phải là những công việc cụ thể, thiết thực, có nội dung, kế hoạch thực hiện rõ ràng cho từng giai đoạn phát triển nhất định.

Giáo dục chính trị, tư tưởng không chỉ đối với đối tượng quản lý mà cả đối với chủ thể quản lý. Nội dung giáo dục phải thiết thực, sâu sắc, gắn chặt với sản xuất, công tác và với phương pháp và hình thức linh hoạt, có chất lượng, phù hợp với đối tượng.

- Phương pháp tổ chức:

Phương pháp này nhằm đưa con người vào khuôn khổ, kỷ luật và kỷ cương. Để thực hiện phương pháp này có nhiều việc phải làm, nhưng quan trọng nhất là phải có quy chế, quy trình, nội quy hoạt động của cơ quan, đơn vị. Việc bố trí, sử dụng, đề bạt, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức phải nghiêm túc, chính xác.

- Phương pháp kinh tế:

Phương pháp kinh tế là phương pháp quản lý bằng cách tác động đến ý thức và hành vi của đối tượng quản lý thông qua việc sử dụng những đòn bẩy kinh tế, những biện pháp khen thưởng, xử phạt thích hợp tác động đến lợi ích của họ. Trong mọi hoạt động nói chung và hoạt động quản lý hành chính nhà nước nói riêng, sử dụng hợp lý phương pháp kinh tế sẽ tạo ra động lực quan trọng để nâng cao hiệu quả quản lý.

- Phương pháp hành chính:

Phương pháp hành chính là phương pháp quản lý bằng việc ra các mệnh lệnh rõ ràng, dứt khoát, bắt buộc đối tượng quản lý phải làm hoặc không được làm những công việc nhất định vì ý chí và mục tiêu của chủ thể quản lý. Phương pháp hành

chính là phương pháp đặc thù của quản lý nhà nước, gắn liền với quyền lực và sức mạnh của nhà nước.

Câu hỏi ôn tập:

1. Trình bày khái niệm, các tính chất và đặc điểm của hoạt động quản lý hành chính nhà nước ?
2. Trình bày các nguyên tắc cơ bản trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước ở nước ta ?
3. Trình bày các hình thức và phương pháp quản lý hành chính nhà nước ?

CHUYÊN ĐỀ 2

MỘT SỐ KỸ NĂNG HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

Luật Cán bộ, công chức được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 4 thông qua ngày 13 tháng 11 năm 2008, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2010, là sự kế thừa của Pháp lệnh Cán bộ, công chức năm 1998 (sau đó được sửa đổi, bổ sung vào năm 2000 và năm 2003), nhằm để đáp ứng yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, xây dựng một nền hành chính trong sạch, hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với xu hướng chuyển đổi sang nền hành chính phục vụ, thực hiện tốt nhiệm vụ xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế.

Nhằm giúp thí sinh nghiên cứu, tìm hiểu các quy định của Luật Cán bộ, công chức về nghĩa vụ, quyền, đạo đức, văn hóa giao tiếp và những điều cán bộ, công chức không được làm...Chúng tôi xin giới thiệu một số kỹ năng, nghiệp vụ cần thiết đối với cán bộ, công chức như sau:

I. ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ VÀ MỘT SỐ VẤN ĐỀ CỦA VĂN HÓA CÔNG SỞ

1. Đạo đức công vụ

1.1 Khái niệm đạo đức, đạo đức công vụ

*** Khái niệm đạo đức**

Đạo đức là một phạm trù thuộc lĩnh vực tinh thần của đời sống xã hội, được tiếp cận ở nhiều góc độ khác nhau, đó có thể là một hình thái của ý thức xã hội, thực tiễn đạo đức và quan hệ đạo đức; cũng có thể đó là những giá trị, chuẩn mực đạo đức.

- Với góc độ là một hình thái của hình thái ý thức xã hội, đạo đức là những quan niệm về thiện, ác, tốt, xấu, lương tâm, trách nhiệm, hạnh phúc, công bằng... và những quy tắc đánh giá, điều chỉnh hành vi xử sự giữa cá nhân với nhau và với xã hội.

- Với góc độ thực tiễn đạo đức, đó là hoạt động, là hành vi của con người được chỉ đạo và quy định bởi ý thức đạo đức (hành động tuân theo một chuẩn mực đạo đức, nhằm mục đích do lý tưởng đạo đức chỉ ra và được thúc đẩy bởi những động cơ do lý tưởng đạo đức và các xúc cảm, tình cảm đạo đức tạo nên). Nó là sự thể hiện một cách trực quan của ý thức đạo đức, là hoạt động tinh thần của con người nảy sinh trên cơ sở hoạt động vật chất và bị quy định bởi hoạt động vật chất.

- Quan hệ đạo đức là một kiểu quan hệ xã hội, là yếu tố tạo nên tính hiện thực của bản chất xã hội của con người. Quan hệ đạo đức là hình thức liên hệ giữa các cá nhân với nhau và với xã hội dựa trên ý thức đạo đức và chuẩn mực, lý tưởng đạo đức. Khi tuân theo những chuẩn mực, lý tưởng đạo đức, hoạt động của con người thường đụng chạm đến lợi ích của nhau. Hoạt động này sẽ dẫn đến sự đáp trả bằng sự đánh giá hoặc bằng xử sự, nên đã hình thành quan hệ đạo đức.

- Giá trị, chuẩn mực đạo đức là một loại chuẩn mực xã hội, đó là những qui tắc hành vi của con người trong quan hệ với người khác trong xã hội. Đòi hỏi của xã hội đối với hành vi của con người là nội dung khách quan của chuẩn mực đạo đức.

* Khái niệm đạo đức công vụ

Đạo đức công vụ là sự thể hiện đặc thù đạo đức chung của xã hội trong công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhằm thực hiện chức năng của nhà nước trong quá trình quản lý các mặt của đời sống xã hội; đó là những quy tắc chuẩn mực, giá trị được xã hội thừa nhận là tốt đẹp, do quá trình tu dưỡng rèn luyện theo tiêu chuẩn mà có được khi họ thi hành công vụ.

- Nội dung đạo đức công vụ thể hiện trong các quan hệ khi thi hành công vụ, đó là: Công vụ quan hệ với nhà nước; công vụ quan hệ với nhân dân; công vụ quan hệ với cấp trên; công vụ quan hệ với cấp dưới; công vụ quan hệ với đồng nghiệp (cùng cấp). Những mối quan hệ này phản ánh các mối quan hệ lợi ích: Lợi ích cá nhân với cá nhân; lợi ích cá nhân với xã hội. Từ đó hình thành những chuẩn mực đạo đức chung và những chuẩn mực đạo đức cụ thể được pháp luật quy định.

- Chuẩn mực đạo đức công vụ được thể hiện trong tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Đó là **“Trung với nước, hiếu với dân”**, gắn lợi ích của nhân dân và Tổ quốc, đặt lợi ích của Tổ quốc lên trên. Chuẩn mực đạo đức công vụ còn là lý tưởng **“Không có gì quý hơn độc lập tự do”**, là nhân nghĩa, chí công, vô tư; là sự thống nhất giữa đức và tài.

1.2. Xây dựng đạo đức công vụ

* Đối với cơ quan nhà nước

- Xây dựng và hoàn thiện quy chế công vụ, chuẩn mực đạo đức công vụ và chuẩn mực đạo đức cho từng loại, từng chức danh cán bộ, công chức; quy tắc đạo đức nghề nghiệp; chuẩn mực tính hợp pháp của hành vi công vụ, chuẩn mực về niềm tin nội tâm trong công vụ;

- Xây dựng và hoàn thiện cơ chế dân chủ, bằng những quy định và chuẩn mực pháp luật, để nhân dân tham gia giám sát hoạt động công vụ và cơ quan nhà nước;

- Xây dựng và hoàn thiện quy chế đánh giá cán bộ, công chức theo hướng công khai, dân chủ;

- Xây dựng qui chế về cam kết và lời thề công vụ của cán bộ, công chức khi được bổ nhiệm và định kỳ trước nhân dân;

- Đầu tư nghiên cứu về đạo đức công vụ, về những giá trị, lý tưởng đạo đức công vụ để từng bước thể chế nó thành qui tắc pháp luật.

* Đối với từng cán bộ, công chức

- Không ngừng tu dưỡng, rèn luyện đạo đức cách mạng;

- Không ngừng học tập nâng cao trình độ, năng lực về chính trị tư tưởng và chuyên môn nghiệp vụ; kiên trì tích lũy kiến thức, kinh nghiệm;

- Không xa rời thực tiễn, vận dụng kiến thức vào thực tiễn;

- Rèn luyện bản lĩnh và năng lực quản lý, lãnh đạo, khả năng làm việc tập thể, khả năng tổ chức thực hiện công việc và chịu trách nhiệm cá nhân;

- Không ngừng đấu tranh chống tiêu cực, tham ô, tham nhũng, cửa quyền, quan liêu và lối sống buông thả;

- Rèn luyện thân thể, sống vui, khỏe và hạnh phúc.

1.3 Rèn luyện đạo đức công vụ

Trước những yêu cầu của việc xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, không chỉ đòi hỏi mỗi cán bộ, công chức phải nâng cao về chuyên môn, nghiệp vụ mà cả lập trường, bản lĩnh chính trị, đạo đức nghề nghiệp. Do vậy, việc rèn luyện đạo đức công vụ, cần rèn luyện những phẩm chất đạo đức công vụ sau:

- Tính ngay thẳng, trung thực, tiết kiệm;
- Sự tự trọng;
- Khắc phục những mặt tiêu cực như: Chây lười, cầu thả, cậy thế, gian dối, lợi dụng, bẽ phái;
- Rèn luyện lập trường tư tưởng vững vàng trong công việc;
- Rèn luyện về chuyên môn nghiệp vụ.

2. Tác phong và nếp sống nơi công sở, mối quan hệ trong công sở

2.1 Tác phong nơi công sở

* Khái niệm: Tác phong nơi công sở là sự thể hiện thái độ và hành vi của mỗi người trước công việc và những mối quan hệ trong công sở, nơi làm việc của mình.

* Yêu cầu của tác phong nơi công sở

- Phải nhanh nhẹn, cẩn thận; sắp xếp thời gian làm việc khoa học, hợp lý;
- Phải biết giải quyết và xử lý công việc theo đúng quy định;
- Giao tiếp hành chính phải phù hợp, ngôn ngữ sử dụng phải lịch sự, đúng mực;
- Phải có thái độ tích cực trong quan hệ hành chính và trong công việc;
- Có khả năng xử lý nhanh trong mọi tình huống.

2.2 Nếp sống nơi công sở

* Khái niệm: Nếp sống nơi công sở được hiểu là những hoạt động có tính chất quen thuộc tuân theo những quy định nhất định. Nếp sống phải phù hợp điều kiện phát triển kinh tế- xã hội và sự phát triển của khoa học công nghệ, điều kiện môi trường...đặc biệt cần phải thể hiện được tính khoa học trong việc sắp xếp, tổ chức công việc.

* Yêu cầu của nếp sống nơi công sở

- Thực hiện đúng nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức nơi làm việc;
- Nhiệt tình trong công tác, tích cực trong học tập;
- Chân thành, cởi mở với mọi người; biết khiêm tốn và hòa mình với mọi người;
- Giải quyết tốt các mối quan hệ trong công sở và các quan hệ xã hội khác;
- Sống lành mạnh, không nghiện ngập, rượu chè, cờ bạc...

2.3 Mối quan hệ trong công sở

* Quan hệ của nhân viên với lãnh đạo:

- Hiểu biết tôn trọng người lãnh đạo;
- Phục tùng các quyết định hợp pháp của người lãnh đạo;
- Bảo vệ uy tín cho người lãnh đạo;
- Trung thực, không xu nịnh...

* Quan hệ giữa các đồng nghiệp với nhau:

- Hiểu biết, tôn trọng lẫn nhau;
- Đoàn kết, tương trợ, hợp tác;
- Chân thành và trung thực;
- Không bè phái, ghen tỵ nhau...

II. KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH

1. Những vấn đề chung về giao tiếp hành chính

1.1 Khái niệm

- Giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người nhất định trong xã hội nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, vốn sống... tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc.

- Giao tiếp hành chính là hoạt động xác lập mối quan hệ và tiếp xúc giữa con người với nhau trong phạm vi hành chính, nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định của quản lý hành chính.

1.2 Phân loại giao tiếp

* *Căn cứ vào tính chất tiếp xúc*, hoạt động giao tiếp được chia thành 2 loại: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

- Giao tiếp trực tiếp: là giao tiếp “Mặt đối mặt”;
- Giao tiếp gián tiếp: là giao tiếp thông qua phương tiện trung gian như thư từ, văn bản, sách báo và các phương tiện khác,...

* *Căn cứ vào tính chất tổ chức*, hoạt động giao tiếp được chia thành 2 loại: Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức.

- Giao tiếp chính thức: là những hoạt động giao tiếp được tổ chức và tiến hành theo những quy định của pháp luật, theo một quy trình đã được thể chế hóa như: Mittinh, hội họp, tiếp dân, học tập, hội nghị, hội thảo.

- Giao tiếp không chính thức: là những giao tiếp có tính chất cá nhân, tuy không bị ràng buộc bởi những quy định có tính chất pháp lý, nhưng lại tuân theo những quy tắc và tập quán xã giao, như giao tiếp bạn bè hay các cuộc trao đổi, hội ý riêng ở cơ quan, tổ chức.

* *Căn cứ vào vị thế*, hoạt động giao tiếp có thể chia thành 3 loại: Giao tiếp ở thế vững mạnh; giao tiếp ở thế yếu và giao tiếp ở thế cân bằng.

* *Căn cứ vào đặc điểm ngôn ngữ thể hiện*, hoạt động giao tiếp có thể chia làm 2 loại: Giao tiếp bằng ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

1.3 Các nguyên tắc trong giao tiếp hành chính

a. Nguyên tắc chung

Để thành công trong giao tiếp hành chính, chúng ta cần bảo đảm những nguyên tắc chung sau:

- Bảo đảm sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp;
- Cần coi trọng và vận dụng tốt các nguyên tắc pháp luật trong giao tiếp;
- Cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể lựa chọn và quyết định;
- Cần coi trọng ảnh hưởng của các mối quan hệ trong quá trình giao tiếp.

b. Nguyên tắc giao tiếp hành chính trong tổ chức

Giao tiếp trong tổ chức có 3 khả năng có thể xảy ra như sau:

- Thông tin bị biến dạng, bị xuyên tạc khi đi từ cấp dưới lên cấp trên;
- Thông tin bị thất lạc khi đi từ cấp trên xuống dưới;
- Sự giao tiếp hàng ngang có thể bị trở ngại do kinh địch hay ghen tỵ.

Giao tiếp trong tổ chức được thể hiện dưới các hình thức như: Giao tiếp từ cấp trên xuống dưới, từ cấp dưới lên trên, giao tiếp hàng ngang.

** Giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới, được thể hiện cho 4 mục đích sau:*

- Hướng dẫn công việc;
- Phản hồi trả lời ý kiến của nhân viên;
- Khuyến khích sự tham gia;
- Động viên gây cảm tình cảm hứng.

** Giao tiếp từ cấp dưới lên cấp trên, cần chú ý một số yếu tố quan trọng sau :*

- Giao tiếp từ dưới lên thực chất là sự phản hồi lại các đề nghị, chỉ thị và hành động của cấp trên;
- Cấp dưới thường báo cáo những gì mà họ cho rằng cấp trên thích nghe, mặc dù thông tin đó có thể không chính xác;
- Phải dựa vào lòng tin đối với cấp trên;
- Giao tiếp từ dưới lên phải tuân thủ triệt để nguyên tắc tập trung dân chủ.

** Giao tiếp hàng ngang là giao tiếp giữa các bộ phận cùng cấp, sự phối hợp giữa các cá nhân và các bộ phận cùng cấp trong tổ chức. Giao tiếp hàng ngang có những trở ngại chính như sau:*

- Sự biệt lập thường có của các bộ phận, đơn vị;
- Thiếu thời gian và cơ hội giao tiếp;
- Sự đố kỵ và thành kiến giữa các nhóm.

Để khắc phục những trở ngại này, khi giao tiếp cần phối hợp công tác, chia sẻ thông tin, giải quyết tranh chấp, tăng cường quan hệ giữa các cá nhân, bộ phận, đơn vị, suy nghĩ tới lợi ích chung với tinh thần làm việc tập thể.

2. Các kỹ năng giao tiếp

2.1. Kỹ năng nghe

a. Khái niệm: Nghe là một trong những kỹ năng quan trọng nhất trong quá trình giao tiếp nói chung và giao tiếp hành chính nói riêng. Nghe là hoạt động, nhờ đó, chúng ta hiểu được các ý nghĩa của các âm thanh, ngôn ngữ (tiếng nói) của con người và những âm thanh khác.

b. Rèn luyện kỹ năng nghe

- Xác định điểm mấu chốt khi nghe: Khi nghe cần xác định đâu là điểm mấu chốt, quan trọng và cần làm gì để ghi nhớ được những điểm đó. Thông thường, người nói có thể chỉ thẳng những điểm mấu chốt đó, hoặc nói to lên giọng, có cử chỉ nhấn mạnh, cũng có thể người nói nhắc lại những điều cần ghi nhớ.

- Ghi chép khi nghe: Muốn ghi nhớ tốt, cần ghi chép khi nghe. Việc ghi chép có thể ghi chép theo đề cương, mỗi dòng một ý, một vấn đề hoặc ghi chép theo cụm vấn đề...

- Khi nghe cần phải tỏ thái độ luôn sẵn sàng nghe người nói, thông qua những hành vi cụ thể, kết hợp với cử chỉ nét mặt và lời nói, để người nói cảm nhận được không khí thân tình. Trường hợp cần thiết do có quá ít thời gian hoặc trình độ người nói hạn chế, người nghe có thể chủ động xin lỗi, cắt ngang và yêu cầu người nói trình bày trực tiếp vào vấn đề.

- Khi nghe cần phải biết khắc phục những khó khăn từ lực cản bên ngoài như: tiếng ồn, ác cảm với vẻ bề ngoài của người nói, thời gian...

2.2. Kỹ năng nói

a. Khái niệm: Kỹ năng nói được sử dụng thường xuyên trong giao tiếp nói chung và giao tiếp hành chính nói riêng, đặc biệt là trong việc tiếp khách, nói chuyện điện thoại, hội họp... Kỹ năng nói thường được sử dụng cùng với kỹ năng nghe.

Để cho hoạt động giao tiếp đạt kết quả tốt, điều quan trọng là cần phải biết nói ở đâu, nói với ai, nói cái gì và nói như thế nào.

b. Rèn luyện kỹ năng nói

- Giọng nói: Chú ý độ vang, độ cao, độ nhanh chậm, độ dừng;

- Nói kết hợp với các hành vi phi ngôn ngữ như cử chỉ, ánh mắt, nụ cười, vẻ mặt, các động tác phụ họa;

- Tư thế, khoảng cách với người giao tiếp và trang phục phù hợp;

- Sử dụng thuật khôi hài thích hợp, đúng chỗ, đúng lúc, đúng mức, đúng đối tượng;

- Khả năng diễn đạt các vấn đề, các nội dung và thông tin trong lời nói mạch lạc và khúc chiết, logic.

2.3. Kỹ năng đọc

Để có thể sử dụng tốt kỹ năng đọc trong giao tiếp hành chính, cần phải rèn luyện một số vấn đề sau:

- Cần phải tìm bố cục của văn bản để nắm tổng quát về nội dung;
- Trước khi đọc, cần phải lướt qua trước các đề mục, tùy theo yêu cầu và nhiệm vụ được giao, cần quyết định đọc kỹ từng phần hoặc toàn bộ văn bản đó;
- Trong khi đọc, cần đánh dấu hoặc lấy bút màu làm nổi bật những ý quan trọng; cần biết đặt các câu hỏi trước, trong và sau khi đọc. Sau khi đọc xong toàn bộ văn bản, trong một số trường hợp cần thiết, cần tóm tắt các ý chính của văn bản.

Tóm lại, để có kỹ năng đọc đáp ứng các nhiệm vụ được giao, cần phải rèn luyện và tích lũy kinh nghiệm. Có kỹ năng đọc tốt là một tiêu chuẩn chứng tỏ người có khả năng và trình độ giao tiếp cao, góp phần mang lại uy tín cho bản thân cũng như uy tín cho cơ quan, tổ chức.

2.4. Kỹ năng viết

Để có kỹ năng viết (soạn thảo) tốt trong giao tiếp hành chính, cần chú ý một số vấn đề sau:

- Nắm vững những vấn đề cần phải viết (soạn thảo) hoặc cần được thể hiện trong văn bản;
- Khi viết (soạn thảo), phải xác định được đề cương, bố cục chung của văn bản. Trong đó, xác định được phần trọng tâm, ý chính, ý phụ để đầu tư suy nghĩ và thể hiện tốt;
- Khi viết (soạn thảo), cần đặt mình vào vị trí của người học để dự liệu những phán đoán, thắc mắc hoặc những yêu cầu mà người đọc có thể hoặc có quyền đòi hỏi;
- Khi viết (soạn thảo), nên trình bày văn bản với độ dài thích hợp, trình bày đẹp, nghiêm túc,... và đúng quy định của Nhà nước.

3. Một số kỹ năng hành chính dành cho cán bộ, CCVC

3.1. Lập chương trình, kế hoạch công tác

a. Khái niệm: Chương trình, kế hoạch công tác là sự định hình, dự báo mục tiêu, định hướng và phương thức thực hiện các mục tiêu, định hướng và phương thức thực hiện các mục tiêu, định hướng đó của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định.

Chương trình, kế hoạch công tác được thể hiện bằng những văn bản có tên loại tương ứng với tính chất của một bản dự kiến những công việc cơ quan, tổ chức phải làm trong một khoảng thời gian nhất định nào đó. Những dự báo có tính phương hướng, chủ trương trong một khoảng thời gian dài, nhiều năm gọi là chương trình. Chương trình thông thường có nội dung về những công việc lớn, có ý nghĩa quan trọng, lâu dài của đất nước, địa phương, ngành, lĩnh vực.

Những hoạt động cụ thể nhằm triển khai những mục tiêu đã định trong khoảng thời gian ngắn (tháng, quý, năm) thường được trình bày trong bản kế hoạch.

Những công việc của mỗi tuần được thể hiện bằng lịch công tác hay lịch làm việc.

b. Những yêu cầu đối với chương trình kế hoạch:

Chương trình, kế hoạch có thể được trình bày bằng những loại văn bản với hiệu lực pháp lý khác nhau, song dù thể nào đi nữa, ngoài những yêu cầu đối với một văn bản quản lý nhà nước nói chung, cũng cần phải đảm bảo một số yêu cầu khác nhau như sau:

- Nội dung của văn bản cần chỉ rõ danh mục những công việc dự kiến, người chịu trách nhiệm, thời hạn hoàn thành. Trong trường hợp thật cần thiết có thể nêu thêm những chi phí cần thiết, những phương án dự phòng.

- Nội dung phải bám sát và thể hiện được những căn cứ xây dựng, bảo đảm thực hiện chức năng, nhiệm vụ cơ bản của cơ quan, đơn vị, mệnh lệnh của cấp trên.

- Các công việc phải được sắp xếp có hệ thống theo trình tự ưu tiên liên hoàn, có trọng tâm, trọng điểm; không đổ dồn công việc sự vụ lên vai các cấp lãnh đạo.

- Phải ăn khớp với chương trình, kế hoạch của tổ chức Đảng, đoàn thể cấp trên, địa phương (nếu có liên quan), bảo đảm cân đối giữa chương trình, kế hoạch năm, quý, tháng.

- Phải đảm bảo có tính khả thi, tránh ôm đồm, nêu quá nhiều công việc mà khả năng thực hiện không được bao nhiêu; phải phân bổ quỹ thời gian sao cho hợp lý (thí dụ, không bố trí họp nhiều ngày liền hoặc vào những thời điểm không thuận lợi như mùa vụ, lễ hội truyền thống...); phải sắp xếp sao cho có thời gian dự phòng để điều chỉnh được khi có những sự kiện bất ngờ xảy ra.

c. Quy trình lập chương trình, kế hoạch công tác

** Bước 1: Nghiên cứu, chọn việc và dự kiến nội dung công việc đưa vào chương trình, kế hoạch công tác.*

- Thu thập đầy đủ dữ liệu, các thông tin liên quan. Cần rà soát hồ sơ về những hoạt động trước đó nhằm xác định những công việc còn tồn đọng và trình tự ưu tiên giải quyết trong thời gian dự kiến sắp tới.

- Tham khảo ý kiến lãnh đạo, các bộ phận có liên quan về sự cần thiết của vấn đề dự kiến, tính khả thi của việc thực hiện, định hướng công việc, nhiệm vụ chủ yếu cần bàn, quyết định và chỉ đạo thực hiện từ phía lãnh đạo...

** Bước 2: Xây dựng dự thảo, trong đó nêu rõ:*

- Tên gọi của chương trình, kế hoạch; phạm vi thời gian và đối tượng thực hiện;
- Tên công việc cần giải quyết (một cách khái quát, rõ ràng);
- Hình thức giải quyết;
- Thời gian thực hiện...

** Bước 3: Trình lãnh đạo và ban hành chính thức để tổ chức thực hiện.*

** Bước 4: Tổ chức triển khai thực hiện chương trình, kế hoạch. Cần định kỳ kiểm tra, đánh giá và kịp thời điều chỉnh khi cần.*

3.2 Tổ chức hội họp

a. Khái niệm: Hội họp là hình thức hoạt động của cơ quan hoặc tiếp xúc có tổ chức và mục tiêu của một tập thể nhằm quyết định một vấn đề thuộc thẩm quyền hoặc thảo luận ý kiến để tư vấn, kiến nghị.

b. Ý nghĩa của hội họp

- Tạo ra sự phối hợp trong hành động trong công việc, nâng cao tinh thần tập thể và tạo ra năng suất lao động cao;

- Phát huy sự tham gia rộng rãi vào các công việc của cơ quan, đơn vị;

- Khai thác trí tuệ của tập thể, tạo cơ hội cho mọi người đóng góp những ý kiến sáng tạo của bản thân để xây dựng tổ chức vững mạnh;

- Phổ biến những tư tưởng, quan điểm mới, bàn bạc, tháo gỡ những khó khăn; uốn nắn, sửa chữa những lệch lạc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

- Nếu tổ chức việc hội họp tốt sẽ đem lại những lợi ích kinh tế đáng kể.

c. Quy trình tổ chức hội họp

* *Bước 1: Chuẩn bị hội họp*

a. Xác định mục đích, tính chất và nội dung cuộc họp

Sắp xếp chương trình nghị sự những vấn đề quan trọng; bố trí thời gian cần thiết để thực hiện đầy đủ chương trình, xác định cụ thể từng người chịu trách nhiệm báo cáo hoặc tham luận. Việc hội họp cần phải đưa vào lịch và chương trình làm việc để chuẩn bị nội dung chu đáo. Kế hoạch hội họp có thể lập trong từng tháng, quý hoặc cả năm. Trong bản kế hoạch hội họp cần nêu rõ những vấn đề sau:

- Tên buổi hội họp;

- Thời gian họp;

- Thành phần tham dự họp;

- Địa điểm họp;

- Phương tiện kỹ thuật, vật chất phục vụ cho cuộc họp;

- Nội dung họp;

- Các chương trình khác (tham quan, biểu diễn văn nghệ, chiêu đãi...)

b. Quy định thành phần họp

Cần lập bản danh sách cụ thể để căn cứ vào đó gửi giấy triệu tập hoặc giấy mời. Khi cần thiết phải gửi trước đề cương nội dung và yêu cầu người được mời tham dự trả lời trong thời hạn nhất định có đến họp được hay không.

c. Xác định thời gian họp

Ngày, giờ khai mạc cuộc họp, thời gian tiến hành; đối với các đại biểu ở xa cần quy định việc đi lại, bố trí ăn ở...

d. Lựa chọn và trang trí phòng họp

Cần chuẩn bị phòng họp có đủ bàn ghế, ánh sáng, âm thanh, bục báo cáo viên, bảng, phấn, khẩu hiệu, cờ hoa,...

đ. Chuẩn bị các phương tiện làm việc

Tổ chức ấn loát các tài liệu phục vụ cuộc họp, các trang thiết bị như máy ghi âm, loa đài, tăng âm và các phương tiện khác.

e. Làm và kịp thời gửi giấy mời

Giấy mời cần có nội dung như: người được mời, nội dung họp, thời gian họp, địa điểm họp, thành phần họp, các giấy tờ cần thiết mang theo, các yêu cầu nghỉ lại, các khả năng dịch vụ, dự kiến kinh phí...

g. Chuẩn bị việc ghi biên bản và các văn kiện cho hội nghị.

h. Kiểm tra lần cuối tổng thể các công việc chuẩn bị.

** Bước 2: Tiến hành hội họp*

a. *Đón đại biểu:* Đón tiếp đại biểu và phát tài liệu (nếu có).

b. *Khai mạc, triển khai phát biểu và thảo luận*

- Trước lúc khai mạc đối với những cuộc họp lớn, hội nghị, hội thảo cần tiến hành những nghi thức nhà nước nhất định như: làm lễ chào cờ, tưởng niệm các anh hùng liệt sĩ trong các trường hợp có liên quan...

- Giới thiệu chủ tịch đoàn, đoàn thư ký, các đại biểu tham dự.

- Chủ tọa phát biểu khai mạc (hoặc diễn văn khai mạc). Phát biểu khai mạc cần ngắn gọn, súc tích, nêu được mục đích chính, những tư tưởng cần tập trung chỉ đạo. Tuy nhiên, không bình luận, hoặc khẳng định những vấn đề có tính kết luận. Cuối bài diễn văn là lời chào mừng và chúc thành công.

- Trình bày các báo cáo, tham luận trong cuộc họp.

- Tập trung thảo luận những vấn đề đặt ra.

c. Ghi biên bản: Biên bản có thể trình bày ngay sau khi kết thúc cuộc họp hoặc vào một thời gian nhất định sau đó.

d. Bế mạc: Tổng kết các vấn đề mà cuộc họp đã thảo luận và đưa ra kết luận.

** Bước 3: Công việc sau hội họp*

- Hoàn thiện các văn kiện;

- Thông báo kết quả cuộc họp cho các cơ quan có liên quan biết;

- Lập hồ sơ cuộc họp: Đối với cuộc họp thông thường chỉ cần lưu giữ biên bản, còn đối với các hội nghị lớn thì phải lập hồ sơ hội nghị. Hồ sơ này gồm:

+ Giấy mời, giấy triệu tập;

+ Danh sách đại biểu; danh sách những người tham dự;

+ Lời khai mạc;

+ Các báo cáo tham luận, lời phát biểu;

- + Nghị quyết cuộc họp; thư quyết tâm (nếu có)
- + Biên bản;
- + Lời bế mạc;
- + Thông báo kết luận (nếu có).
- Thanh quyết toán các chi phí hội họp.
- Triển khai các nội dung đã được cuộc họp thông qua.

3.3. Tiếp khách

Tiếp khách là công việc thường xuyên của hầu hết cán bộ lãnh đạo, quản lý công sở. Do vậy, đòi hỏi mỗi cán bộ, công chức phải vận dụng sự hiểu biết của mình một cách sáng tạo; sau cuộc tiếp đón, cần để lại cho khách một ấn tượng và tình cảm tốt đẹp. Việc tiếp khách không có một công thức chung cho mọi trường hợp; nó đòi hỏi người thực hiện phải vận dụng sự khéo léo và sự hiểu biết của mình trong ứng xử. Để việc tiếp khách có hiệu quả tốt, mỗi cán bộ, công chức cần thực hiện một số nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

a) Đón khách

- Chào hỏi một cách lịch sự với thái độ vui vẻ, niềm nở khi khách đến (nếu có thể được nên chào hỏi bằng tên thật của họ);
- Tìm hiểu, giải quyết các yêu cầu của khách; tỏ sự chú ý đối với khách, sốt sắng đối với công việc;
- Xử lý các tình huống đặc biệt khi tiếp khách (khách bức tức, cáu giận, đòi theo ý khách, khách đã đến theo hẹn nhưng không gặp,...).

b) Đãi khách

- Giải khát trong tiếp khách: Tiếp nước trà; tiếp các loại nước giải khát...
- Đặt tiệc đãi khách: Tại trụ sở cơ quan hoặc tại nhà hàng.

3.2. Giao tiếp qua điện thoại

a. Một số nguyên tắc khi giao tiếp qua điện thoại

- Xưng danh;
- Trao đổi qua điện thoại cần ngắn gọn;
- Không nói những thông tin thừa và những điều bí mật qua điện thoại;
- Có thái độ ứng xử phù hợp khi giao tiếp qua điện thoại;

b. Một số điểm cần lưu ý khi nói chuyện qua điện thoại

- Không nên hỏi: “có biết tôi là ai không” dù người nghe là người thân quen;
- Không nên kéo dài quá, nhất là điện thoại di động hoặc đường dài;
- Khi chuông điện thoại reo, nếu có mặt trong phòng thì không nên để chuông reo quá ba hồi, mà phải nhắc máy lên ngay để người nghe khỏi phải chờ;

- Không nên dập máy xuống khi người nghe đang nói (dù mình không muốn nghe nữa). Nếu thấy cần thì xin lỗi người nghe rồi cúp máy;
- Khi gọi đi, không được nóng vội bỏ máy xuống khi chuông reo đã ba hồi, mà phải chờ tới hồi thứ sáu, thứ bảy mới được đặt máy xuống;
- Khi kết thúc cuộc nói chuyện nên có lời chào: “Chào tạm biệt”, “chào anh, chị,...”, hoặc nói “cảm ơn”, “không có chi”, tùy theo câu nói của người bên kia;
- Không nên nghe hai máy điện thoại (điện thoại di động và điện thoại bàn) cùng một lúc;
- Không lạm dụng điện thoại công vào việc riêng./.

*** Tài liệu tham khảo:**

1. Luật CBCC năm 2008- Chương II.
2. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ, ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước
3. Giáo trình Hành chính Văn phòng trong cơ quan Nhà nước - Nhà xuất bản Giáo dục-2006.
4. Nghiệp vụ hành chính Văn phòng- NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh- 2008.

CHUYÊN ĐỀ 3**KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC****PHẦN I****CÔNG TÁC QUẢN LÝ VĂN BẢN TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC****I. Khái niệm, ý nghĩa công tác văn thư****1. Khái niệm công tác văn thư**

Công tác văn thư được hiểu là hoạt động bảo đảm thông tin bằng văn bản phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý và điều hành các công việc trong các cơ quan, tổ chức.

Công tác văn thư bao gồm các công việc về soạn thảo, ban hành văn bản; quản lý và sử dụng con dấu trong công tác văn thư. Trong đó nội dung quản lý văn bản và tài liệu bao gồm: Quản lý và giải quyết văn bản đi; quản lý và giải quyết văn bản đến; lập hồ sơ hiện hành và giao nộp tài liệu vào lưu trữ cơ quan.

2. Ý nghĩa của công tác văn thư

Công tác văn thư được xác định là mặt hoạt động của bộ máy quản lý nói chung. Mọi cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, tổ chức trong hoạt động có liên quan đến công văn, giấy tờ đều thực hiện nghiệp vụ văn thư. Như vậy công tác văn thư gắn liền với mọi hoạt động của các cơ quan, tổ chức. Công tác văn thư có các ý nghĩa sau:

- Công tác văn thư bảo đảm cung cấp kịp thời, đầy đủ những thông tin cần thiết phục vụ các nhiệm vụ quản lý, điều hành và các công việc chuyên môn của mỗi cơ quan, tổ chức nói chung.
- Làm tốt công tác văn thư sẽ góp phần giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức được nhanh chóng, chính xác, năng suất, chất lượng, đúng chính sách, đúng chế độ, giữ gìn được bí mật quốc gia, hạn chế được bệnh quan liêu giấy tờ.
- Công tác văn thư bảo đảm giữ lại đầy đủ chứng cứ về mọi hoạt động của cơ quan, tổ chức.
- Công tác văn thư có nền nếp bảo đảm giữ gìn đầy đủ hồ sơ, tài liệu, tạo điều kiện tốt cho công tác lưu trữ.

II. Nội dung công tác văn thư

Mọi cán bộ, công chức, viên chức trong một cơ quan, tổ chức khi thực thi công việc có liên quan đến giấy tờ đều thực hiện nghiệp vụ của công tác văn thư. Tại mỗi cơ quan, tổ chức đều lập bộ phận văn thư chuyên trách. Bộ phận văn thư chuyên trách này gọi là văn thư cơ quan. Văn thư cơ quan là bộ phận thực hiện công tác đăng ký văn bản và tác nghiệp một số việc của nội dung công tác văn thư.

1. Quản lý và giải quyết văn bản đến**1.1. Khái niệm văn bản đến**

Tất cả các văn bản, giấy tờ (kể cả đơn, thư cá nhân) gửi đến cơ quan, tổ chức gọi là văn bản đến. Văn bản đến bao gồm:

- Văn bản từ cơ quan ngoài gửi đến trực tiếp;
- Văn bản nhận được từ đường bưu điện;
- Văn bản, giấy tờ do các cá nhân mang về từ hội nghị.

1.2. Nguyên tắc chung đối với việc quản lý và giải quyết văn bản đến

- Mọi văn bản đến đều phải được tập trung đăng ký tại văn thư cơ quan. Đối với văn bản đến ghi ngoài phong bì là đích danh thủ trưởng cơ quan, sau khi bóc ra nếu nội dung văn bản là công việc thì cũng phải đăng ký tại văn thư cơ quan.

- Việc tiếp nhận và đăng ký văn bản đến tại cơ quan theo nguyên tắc kịp thời, chính xác và thống nhất.

- Những văn bản đến có dấu chỉ mức độ khẩn phải làm thủ tục phân phối ngay sau khi đăng ký.

- Những văn bản mật phải được người có trách nhiệm xử lý mới được bóc và xử lý.

1.3. Nội dung nghiệp vụ quản lý và giải quyết văn bản đến

a. Tiếp nhận văn bản đến

Nội dung công việc tiếp nhận văn bản:

- Kiểm tra khi nhận văn bản: Kiểm tra xem văn bản nhận có đủ số lượng hay không, phong bì văn bản có bị rách, bị bóc hay chưa.

- Sau đó thực hiện phân loại văn bản, thường có 4 nhóm sau:

+ Loại có dấu chỉ mức độ khẩn, mật.

+ Loại sai thể thức: Như văn bản gửi nhầm địa chỉ, gửi vượt cấp, trình bày sai thể thức...

+ Loại thông thường: Sau khi nhận thì tiến hành bóc phong bì, lấy văn bản ra, đối chiếu số, ký hiệu văn bản ở trong văn bản với số, ký hiệu ghi ngoài bì.

+ Loại tư liệu: Các tờ quảng cáo, giấy thông hành mang tính chất dịch vụ, thương mại...

b. Đăng ký văn bản đến

Trước khi đăng ký phải đóng dấu đến lên văn bản. Dấu đến được đóng góc trái dưới phần trình bày yếu tố “số và ký hiệu văn bản”. Trong dấu đến có các yếu tố: Tên cơ quan nhận văn bản; số để; ngày đến; chuyên; lưu hồ sơ số.

Nếu cơ quan, tổ chức dùng sổ đăng ký văn bản thì dùng các loại sổ sau: Sổ đăng ký văn bản đến (bao gồm sổ đăng ký văn bản quy phạm pháp luật, sổ đăng ký văn bản mật, sổ đăng ký văn bản thông thường); sổ đăng ký đơn, thư; sổ chuyển giao văn bản.

c. Trình văn bản đến

Tất cả các văn bản đến, sau khi đã đăng ký, tùy theo chế độ văn thư của từng cơ quan, tổ chức, cán bộ phụ trách công tác văn thư phải trình ngay cho Chánh văn phòng (hoặc Trưởng phòng hành chính) xem xét, nghiên cứu để quyết định hướng giải quyết. Đối với những cơ quan, tổ chức nhỏ, có thể trình xin ý kiến chuyển văn bản đến trực tiếp thủ trưởng cơ quan và thủ trưởng cơ quan trực tiếp cho ý kiến chuyển văn bản.

d. Chuyển giao văn bản

Văn thư cơ quan có trách nhiệm chuyển giao văn bản đến đúng đối tượng xử lý theo ý kiến của lãnh đạo văn phòng hoặc thủ trưởng cơ quan. Người nhận văn bản phải ký nhận đầy đủ vào sổ nhận tài liệu. Đối với những cơ quan lớn, có nhiều đơn vị đóng chân không cùng một chỗ thì mỗi đơn vị có sổ giao nhận riêng.

e. Tổ chức giải quyết và theo dõi việc giải quyết văn bản đến

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo giải quyết kịp thời những văn bản đến. Căn cứ nội dung của văn bản đến, thủ trưởng cơ quan giao cho đơn vị hoặc cá nhân giải quyết. Đơn vị, cá nhân có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đến theo thời hạn được pháp luật quy định hoặc theo quy định riêng của từng cơ quan, tổ chức.

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức có thể giao cho văn phòng, phòng hành chính theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến. Lãnh đạo văn phòng hoặc Trưởng phòng hành chính thường xuyên thông báo những văn bản đến và tiến độ giải quyết văn bản đến tại các cuộc họp giao ban của cơ quan, tổ chức.

g. Sao văn bản đến

Trong hoạt động của cơ quan, tổ chức, thường xuyên phải thực hiện việc sao văn bản đến. Trong số những văn bản đến có những văn bản quy phạm pháp luật được gửi đến để áp dụng rộng rãi, có văn bản chỉ để biết, văn bản nhiều bộ phận áp dụng, thực hiện, cho nên văn thư phải làm thủ tục sao văn bản đến để gửi cho các đối tượng cần được biết. Các bản sao bằng cách photocopy có cả dấu đến và không trình bày đúng thể thức sao thì chỉ có giá trị thông tin tham khảo, không có giá trị pháp lý.

2. Quản lý và giải quyết văn bản đi

2.1. Khái niệm văn bản đi

Tất cả các loại văn bản do cơ quan soạn thảo và ban hành để thực hiện quản lý và điều hành các công việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình được gửi đến các đối tượng có liên quan gọi là văn bản đi. Văn bản đi có thể là văn bản quy phạm dưới luật, văn bản hành chính thông thường và các loại giấy tờ khác do cơ quan ban hành và gửi đi.

2.2. Nguyên tắc chung về việc tổ chức và quản lý văn bản đi

Văn bản đi của cơ quan thực chất là công cụ điều hành, quản lý trong phạm vi thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Vì vậy việc tổ chức và quản lý văn bản đi phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Chính xác, kịp thời, đúng quy trình quy định của pháp luật;

- Tất cả văn bản, giấy tờ do cơ quan gửi ra ngoài phải đăng ký và làm thủ tục gửi đi tại văn thư cơ quan. Quy định này nhằm đảm bảo tổ chức quản lý thống nhất văn bản đi trong một cơ quan, tổ chức.

2.3. Nội dung quản lý và giải quyết văn bản đi

a. Đăng ký văn bản đi

Đăng ký văn bản đi là việc ghi chép một số thông tin cần thiết của văn bản đi như: số, ký hiệu, ngày tháng, trích yếu, nội dung văn bản ... vào những phương tiện đăng ký (sổ đăng ký văn bản đi, thẻ, máy tính...) nhằm quản lý chặt chẽ văn bản của cơ quan và tra tìm văn bản được nhanh chóng.

Yêu cầu khi đăng ký văn bản đi là phải ghi đầy đủ và chính xác các yếu tố cần thiết có trong các phương tiện đăng ký. Trước khi đăng ký văn bản, văn bản cần phải được kiểm tra lại lần cuối về trình bày thể thức văn bản, thẩm quyền ban hành văn bản.

b. Chuyển giao văn bản đi

- Tất cả các văn bản đi phải được đăng ký và chuyển đi ngay trong ngày khi đã có chữ ký của người có thẩm quyền và đóng dấu của cơ quan.

- Việc gửi văn bản đi phải đúng nơi nhận đã ghi trong văn bản.

- Những văn bản có dấu chỉ mức độ khẩn phải chuyển trước tùy theo mức độ khẩn.

- Tất cả các loại văn bản gửi ra ngoài đều phải có phong bì, do vậy phải thực hiện các công việc như trình bày phong bì, dán phong bì và làm thủ tục gửi đi.

c. Xếp và lưu văn bản

Văn bản được ban hành phải lưu ít nhất 02 bản, 01 bản lưu tại bộ phận văn thư cơ quan, 01 bản lưu tại hồ sơ công việc của cán bộ đã trực tiếp soạn thảo văn bản đó.

PHẦN II

KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

I. Những yêu cầu về kỹ thuật soạn thảo văn bản

1. Yêu cầu chung

Trong quá trình soạn thảo văn bản cần đảm bảo thực hiện các yêu cầu chung sau đây:

- Nắm vững đường lối, chính sách của Đảng để có thể thể chế hóa đường lối, chính sách thành pháp luật. Công tác này đòi hỏi giải quyết hợp lý các quan hệ của Đảng và nhà nước, giữa tập thể và cá nhân, giữa cấp trên với cấp dưới, phải đảm bảo công tác bảo mật.

- Văn bản ban hành phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của cơ quan, tức là phải giải đáp được các vấn đề: văn bản sắp ban hành thuộc thẩm quyền quản lý của ai và thuộc loại nào? Phạm vi tác động của văn bản đến đâu? Trật tự pháp lý được xác định như thế nào? Văn bản dự định ban hành có gì mâu thuẫn với các văn bản khác của cơ quan hoặc của cơ quan khác.

- Nắm vững nội dung văn bản cần soạn thảo, phương thức giải quyết công việc đưa ra phải rõ ràng, phù hợp. Nội dung văn bản phải thiết thực, đáp ứng các nhu cầu thực tế đặt ra, phù hợp với pháp luật hiện hành, không trái với các văn bản của cấp trên, có tính khả thi.

- Văn bản phải được trình bày đúng các yêu cầu về mặt thể thức theo văn phong pháp luật hành chính.

- Người soạn thảo văn bản cần nắm vững nghiệp vụ và kỹ thuật soạn thảo văn bản dựa trên kiến thức cơ bản và hiểu biết về quản lý hành chính và pháp luật.

2. Yêu cầu về nội dung

a. Văn bản phải có tính mục đích

Trước khi soạn thảo văn bản, cần xác định mục tiêu và giới hạn điều chỉnh của nó. Tính mục đích của văn bản còn thể hiện ở phương diện mức độ phản ánh các mục tiêu trong đường lối, chính sách của Đảng, nghị quyết của các cơ quan quyền lực cùng cấp và các văn bản của cơ quan quản lý hành chính nhà nước cấp trên, áp dụng vào giải quyết những công việc cụ thể ở một ngành, một cấp nhất định nhằm đảm bảo triển khai được sự lãnh đạo của Đảng, của chính quyền các cấp và nguyện vọng của nhân dân vào thực tiễn hoạt động của ngành, cấp mình một cách kịp thời, sáng tạo.

Căn cứ vào tính mục đích của nội dung văn bản, có thể xác định tính thích hợp của nó với mục đích sử dụng. Tính thích hợp thể hiện ở sự đồng nhất nội dung và hình thức văn bản. Về nội dung, văn bản được chuẩn bị ban hành phải hết sức thiết thực, đáp ứng được tối đa các yêu cầu thực tế đòi hỏi, phù hợp với pháp luật hiện hành. Về hình thức, văn bản phải được thể hiện trong những văn bản thích hợp, thí dụ: không dùng chỉ thị thay cho thông báo và ngược lại...

b. Văn bản phải có tính khoa học

+ Có đủ lượng thông tin quy phạm và thông tin thực tế cần thiết, thông tin được xử lý và đảm bảo chính xác: sự kiện và số liệu chính xác, đúng thực tế và còn hiện thời.

+ Lô gích về nội dung: sự nhất quán về chủ đề, bố cục chặt chẽ.

+ Thể thức văn bản phải đúng theo quy định.

+ Có tính hệ thống của văn bản.

c. Văn bản phải có tính đại chúng

Đối tượng thi hành của văn bản rất đa dạng, gồm các tầng lớp nhân dân có trình độ học vấn khác nhau, do đó văn bản phải có nội dung dễ hiểu và dễ nhớ, phù hợp, phổ cập, song không ảnh hưởng đến nội dung nghiêm túc, khoa học và chặt chẽ của văn bản. Văn bản quản lý hành chính nhà nước có liên quan trực tiếp tới nhân dân, là đối tượng để nhân dân tìm hiểu và thực hiện nhằm phát huy sự làm chủ đất nước, làm chủ xã hội của nhân dân.

Tính nhân dân của văn bản được thể hiện ở chỗ nó phản ánh được nguyện vọng của nhân dân, không trái với các quy định pháp luật về quyền lợi và nghĩa vụ của công dân.

d. Văn bản phải có tính bắt buộc thực hiện

Văn bản quản lý hành chính nhà nước thể hiện quyền lực nhà nước, nhằm truyền đạt ý chí của các cơ quan nhà nước tới các đối tượng chịu sự quản lý. Ý chí đó thể hiện bằng những mệnh lệnh, yêu cầu, cấm đoán và cả hướng dẫn hành vi xử sự thường mang tính bắt buộc thi hành.

Tính bắt buộc thi hành của văn bản đòi hỏi văn bản phải được ban hành đúng thẩm quyền, tức là chỉ sử dụng văn bản được pháp luật quy định. Văn bản trái thẩm quyền là văn bản bất hợp pháp.

e. Văn bản phải có tính khả thi

Tính khả thi là hệ quả của sự kết hợp đúng đắn và hợp lý các yêu cầu tính mục đích, tính phổ thông đại chúng, tính khoa học, tính bắt buộc thực hiện. Ngoài ra, để các nội dung của văn bản được thi hành đầy đủ và nhanh chóng, văn bản còn phải tính đến sự phù hợp với trình độ, năng lực, khả năng vật chất của chủ thể thi hành.

- Văn bản phải được viết bằng ngôn ngữ quy phạm

Văn bản quản lý HCNN được viết theo văn phong hành chính. Văn phong hành chính là dạng ngôn ngữ tiếng Việt văn học tạo thành hệ thống tương đối khép kín, hoàn chỉnh các phương tiện ngôn ngữ viết đặc thù nhằm phục vụ cho các mục đích giao tiếp bằng văn bản trong lĩnh vực hoạt động pháp luật và hành chính.

Văn phong hành chính được sử dụng trong giao tiếp bằng văn bản tại các cơ quan nhà nước.

*** Văn phong hành chính có những đặc điểm như sau:**

+ *Tính chính xác, rõ ràng:* Văn bản phải được viết sao cho mọi người có thể hiểu một cách rõ ràng, chính xác, đúng như nội dung văn bản muốn truyền đạt. Tính thiếu chính xác, không rõ ràng, mơ hồ của những văn bản không chuẩn mực về văn

phong sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng; những nội dung bị bóp méo, xuyên tạc trong lĩnh vực này ảnh hưởng to lớn đến số phận con người, đời sống xã hội. Để đảm bảo tính chính xác, rõ ràng, cần viết câu gọn ghẽ, mạch lạc, diễn tả ý tưởng dứt khoát, sử dụng từ ngữ chính xác.

+ *Tính phổ thông đại chúng*: Văn bản phải được viết bằng ngôn ngữ dễ hiểu, tức là bằng những từ ngữ phổ thông, các yếu tố ngôn ngữ nước ngoài đã được Việt hóa tối ưu. Muốn văn bản dễ hiểu, dễ nhớ, dễ tiếp thu, nhất là trong điều kiện dân trí còn thấp, ý thức pháp luật chưa cao thì cần phải viết ngắn gọn, không lạm dụng thuật ngữ chuyên môn, hành văn viển vông dẫn lối bác học.

+ *Tính khách quan, phi cá tính*: Nội dung của văn bản phải được trình bày trực tiếp, không thiên vị, bởi vì văn bản là tiếng nói của quyền lực nhà nước, chứ không phải là tiếng nói riêng của một cá nhân. Là người phát ngôn thay 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, ý đồ lãnh đạo. Tính khách quan, phi cá tính của văn bản gắn liền với chuẩn mực, kỷ 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 trang trọng, lịch sự*: Văn bản là tiếng nói của chính quyền, nên phải thể hiện tính trang trọng, uy nghiêm. Lời văn trang trọng thể hiện sự tôn trọng đối với các chủ thể thi hành, làm tăng uy tín của cá nhân, tập thể ban hành văn bản. 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.

+ *Tính khuôn mẫu*: Văn bản cần được trình bày, sắp xếp bố cục nội dung theo các khuôn mẫu, thể thức quy định và trong nhiều trường hợp, theo các bản mẫu có sẵn chỉ cần điền nội dung cần thiết vào. Tính khuôn mẫu bảo đảm 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 pháp luật- hành chính, 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...

*** Ngôn ngữ trong văn bản quản lý HCNN:**

- Lựa chọn và sử dụng từ đúng ngữ nghĩa.
- Sử dụng từ đúng nghĩa ngữ pháp.
- Sử dụng từ đúng văn phong hành chính:
- + Sử dụng từ ngữ phổ thông, trung tính thuộc văn viết, không dùng từ thuộc phong cách khẩu ngữ.
- + Tránh sử dụng từ cổ, thậm trọng trong việc dùng từ mới;
- + Không dùng từ ngữ địa phương;
- + Không dùng tiếng lóng, từ thô tục;
- + Sử dụng đúng và hợp lý các thuật ngữ chuyên ngành;
- + Sử dụng hợp lý và chính xác các từ Hán - Việt và các từ gốc nước ngoài khác;

- Sử dụng từ đúng chính tả tiếng Việt.
- Dùng từ đúng quan hệ kết hợp.
- Câu phải được viết đúng quy tắc ngữ pháp tiếng Việt.
- Câu tường thuật hầu như chiếm vị trí độc tôn trong văn bản quản lý HCNN. Các loại câu khác như câu cầu khiến, câu nghi vấn, câu biểu cảm rất ít được sử dụng.
- Câu phải có quan hệ ngữ nghĩa phù hợp với tư duy của người Việt .
- Câu phải được đánh dấu câu cho phù hợp với chính tả tiếng Việt và nội dung của câu.
- Câu cần có sự nhất quán về chủ đề. Đó là cơ sở để tạo tính trọn vẹn về nội dung. Câu cần phải được hoàn chỉnh về mặt hình thức.
- Câu cần được liên kết với nhau hài hòa.
- Khi viết đoạn văn cần lưu ý sao cho các câu trong đoạn văn tập trung cùng vào một chủ đề, không bị phân tán đột ngột chuyển sang một phạm vi khác, tức là tránh bị lạc chủ đề. Mặt khác, cũng cần triển khai đầy đủ chủ đề đã nêu, không được bỏ qua những phương diện đã nêu trong chủ đề, hoặc trình bày nội dung chủ đề lặp đi, lặp lại, luẩn quẩn. Để đảm bảo mạch lạc cần có câu chuyển ý, làm cho các câu không bị đứt quãng, hoặc mâu thuẫn về ý, nhờ đó tạo nên đoạn văn với các câu có liên kết chặt chẽ cả về nội dung và hình thức.

II. Những yêu cầu về bố cục và thể thức văn bản quản lý HCNN

1. Về bố cục

a. Phần mở đầu:

- Quốc hiệu;
- Tên cơ quan ban hành văn bản: Tên cơ quan ban hành văn bản cho biết vị trí của cơ quan ban hành văn bản trong hệ thống tổ chức bộ máy nhà nước.
- Số và ký hiệu văn bản: Số văn bản được đánh từ 01 và bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 đến 31 tháng 12 mỗi năm; các số dưới 10 phải viết thêm số 0 ở đằng trước. Ký hiệu là chữ viết tắt tên loại văn bản và tên cơ quan ban hành văn bản.
 - + Số và ký hiệu VBQPPL có cơ cấu như sau: Số: ... /năm ban hành/viết tắt tên loại VB- viết tắt tên cơ quan ban hành;
 - + Số và ký hiệu của văn bản cá biệt: Số: ... /viết tắt tên loại VB- viết tắt tên cơ quan ban hành
 - + Số và ký hiệu của văn bản hành chính:
 - Văn bản có tên loại: Số:.../viết tắt tên loại VB- viết tắt tên cơ quan ban hành;
 - Văn bản không có tên loại (công văn): Số:.../ viết tắt tên cơ quan ban hành- viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản;
- Tên loại văn bản (trừ công văn)

- Trích yếu nội dung văn bản;
- Căn cứ ban hành văn bản;

b. Phần triển khai:

- Hình thức mệnh lệnh: đây là yếu tố đặc trưng của VBQPPL và văn bản cá biệt;
- Nội dung điều chỉnh;
- Điều khoản thi hành:
- + Hiệu lực văn bản;
- + Chủ thể thi hành;
- + Xử lý văn bản cũ.

c. Phần kết

- Thẩm quyền ký, bao gồm: Chức vụ, chữ ký và họ tên đầy đủ của người có thẩm quyền ký;
- Dấu của cơ quan ban hành văn bản;
- Nơi nhận. Các yếu tố phụ khác (nếu có);
- Dấu độ mật, độ khẩn;
- Tên viết tắt người đánh máy và số lượng bản đánh máy hoặc sao chụp;
- Các phụ chú như: “xem tại chỗ”, “xem xong xin trả lại”,...

2. Về thể thức:

+ **Phông chữ trình bày văn bản:** Sử dụng kiểu chữ “Times New Roman” của bảng mã Unicode, TCVN 6909:2001.

+ **Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản:** Theo hướng dẫn tại Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/5/2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ; Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ.

III. Quy trình soạn thảo và ban hành văn bản

1. Khái niệm quy trình xây dựng và ban hành văn bản

Quy trình xây dựng và ban hành văn bản là trình tự các bước cùng với các thủ tục tương ứng mà các cơ quan quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền nhất thiết phải tiến hành trong công tác xây dựng và ban hành văn bản theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của mình. Tùy theo tính chất, nội dung và hiệu lực pháp lý của từng loại văn bản mà có thể xây dựng một quy trình xây dựng và ban hành tương ứng.

Các công đoạn của quy trình xây dựng và ban hành một văn bản cụ thể có thể được chi tiết hóa tùy theo tính chất, nội dung của từng loại văn bản được xây dựng. Các bước của quy trình xây dựng văn bản cụ thể có thể được chi tiết hóa theo yêu cầu của từng bước. Tuy nhiên điều quan trọng là việc tổ chức thực hiện mỗi khâu trong đó phải hợp lý và thiết thực để đảm bảo cho văn bản ban hành có chất lượng, kịp thời.

2. Quy trình chung xây dựng và ban hành văn bản

2.1. Sáng kiến văn bản

Đề xuất và lập chương trình xây dựng và dự thảo văn bản (đặc biệt là đối với VBQPPL, một số loại văn bản cá biệt nhất định).

2.2. Soạn thảo dự án, dự thảo văn bản

a. Quyết định cơ quan, đơn vị, cá nhân chủ trì soạn thảo (có thể thành lập Ban soạn thảo, hoặc chỉ định chuyên viên soạn thảo).

b. Ban soạn thảo tổ chức nghiên cứu biên soạn dự thảo

- Tổng kết đánh giá các văn bản liên quan, thu thập tài liệu, thông tin; nghiên cứu rà soát các văn kiện chủ đạo của Đảng, các văn bản pháp luật hiện hành; khảo sát, điều tra xã hội; tham khảo kinh nghiệm của nước ngoài.

- Chọn lựa phương án hợp lý; xác định mục đích yêu cầu (ban hành văn bản để làm gì? Giới hạn giải quyết đến đâu? Đối tượng áp dụng là ai?) để có cơ sở lựa chọn thể thức văn bản, ngôn ngữ diễn đạt, văn phong trình bày và thời điểm ban hành.

- Viết dự thảo lần thứ 1:

+ Phác thảo nội dung ban đầu;

+ đề cương chi tiết;

+ Tham khảo ý kiến của Thủ trưởng, các chuyên gia;

+ Tổ chức thảo luận các nội dung phác thảo;

+ Chỉnh lý phác thảo;

+ Viết dự thảo: cần chú ý các yêu cầu về nội dung như đảm bảo tính mục đích; tính khoa học; tính khả thi; tính bắt buộc thực hiện và tính đại chúng, cũng như các yêu cầu về thể thức.

- Biên tập và tổ chức đánh máy dự thảo;

- Lấy ý kiến tham gia xây dựng dự thảo (đối với một số loại VBQPPL, không cần thiết đối với các văn bản khác):

+ Gửi công văn và bản dự thảo yêu cầu các cơ quan, tổ chức có liên quan tham gia ý kiến;

+ Tổng hợp các ý kiến tham gia.

2.3. Thẩm định dự thảo:

- Đề xuất việc thẩm định: Tùy theo tính chất và nội dung của dự thảo văn bản, cơ quan chủ trì soạn thảo xác định việc có thẩm định hay không.

- Hồ sơ thẩm định gồm:

+ Công văn hoặc phiếu yêu cầu thẩm định;

+ Tờ trình hoặc phiếu trình dự thảo;

+ Bản dự thảo;

+ Bản tổng hợp các ý kiến tham gia;

- + Các văn bản có liên quan khác (nếu có).
- Cơ quan thẩm định (theo thẩm quyền) tiến hành thẩm định dự thảo văn bản theo luật định hoặc tùy theo tính chất và nội dung văn bản trên các phương diện sau đây:
 - + Sự cần thiết ban hành văn bản;
 - + Sự phù hợp của hình thức văn bản với vấn đề cần được giải quyết;
 - + Đối tượng, phạm vi điều chỉnh của văn bản;
 - + Tính hợp hiến, hợp pháp, tính thống nhất của văn bản trong hệ thống pháp luật;
 - + Tính khả thi của văn bản;
 - + Kỹ thuật soạn thảo văn bản (từ ngữ, câu chữ, tiêu đề, văn phong).
- Cơ quan thẩm định gửi lại văn bản thẩm định và hồ sơ dự thảo văn bản đã được thẩm định cho cơ quan chủ trì soạn thảo.
- Cơ quan chủ trì soạn thảo chỉnh lý dự thảo và chuẩn bị hồ sơ trình ký.

2.4. Thông qua

- Cơ quan chủ trì soạn thảo trình hồ sơ trình duyệt dự thảo văn bản lên cấp trên (tập thể hoặc cá nhân) để xem xét và thông qua.
 - * Hồ sơ trình duyệt gồm:
 - + Tờ trình dự thảo văn bản;
 - + Bản dự thảo;
 - + Văn bản thẩm định (nếu có);
 - + Bản tập hợp ý kiến tham gia (nếu có);
 - + Các văn bản, giấy tờ khác có liên quan (nếu có).
- Số lượng hồ sơ tùy theo từng loại văn bản cụ thể hoặc theo quy định của cấp duyệt ký.

Trường hợp không có hồ sơ thì phải trực tiếp tường trình với Thủ trưởng ký.

- Bộ phận Văn phòng kiểm tra về thủ tục và thể thức, sau đó xác nhận về việc kiểm tra đó theo thủ tục luật định.
 - Thông qua và ký ban hành văn bản theo đúng thẩm quyền và thủ tục luật định
- Người ký văn bản phải chịu trách nhiệm pháp lý về văn bản mình ký. Trách nhiệm đó liên quan đến cả nội dung và thể thức văn bản.
- Trong trường hợp không được thông qua thì cơ quan soạn thảo phải chỉnh lý và trình lại dự thảo văn bản trong thời hạn nhất định.

2.5. Công bố văn bản

Văn bản không thuộc danh mục bí mật nhà nước thì tùy theo tính chất và nội dung phải được công bố, yết thị và đưa tin trên các phương tiện thông tin đại chúng theo luật định.

2.6. Gửi và lưu trữ

Mọi văn bản quản lý hành chính nhà nước phải được gửi và lưu trữ theo luật định.

- Thủ tục chuyển văn bản:

+ Văn bản phải được gửi đúng tuyến, không vượt cấp.

+ Văn bản chuyển trong cơ quan phải dùng địa chỉ đơn vị, bộ phận hoặc người thực thi.

+ Không được ghi ý kiến của mình (bút phê) vào văn bản hoặc đơn từ của cấp dưới gửi kính chuyển lên cấp trên, mà phải dùng công văn hoặc tờ trình ghi ý kiến của mình kèm theo văn bản hoặc đơn từ đó.

+ Đối với cấp dưới hoặc ngang cấp, có thể ghi ý kiến của mình vào văn bản, nhưng phải ghi rõ ngày tháng, họ tên và chức vụ, địa chỉ người chuyển.

- Thủ tục sao văn bản:

+ Sao vừa đủ số lượng bản theo yêu cầu và quy định của cấp có thẩm quyền, tránh lãng phí giấy tờ, công sức.

+ Khi sao y văn bản trong cơ quan thì giao cho văn phòng sao, ghi rõ ngày tháng, thẩm quyền ký của người sao và đóng dấu của cơ quan.

+ Khi sao lục phải thực hiện theo các quy định về hình thức sao lục.

+ Đối với văn bản photocopy thì phải đối chiếu với văn bản gốc.

- Thủ tục lưu văn bản:

+ Lưu ít nhất hai bản chính: Một bản ở bộ phận chuyên môn phụ trách hay bộ phận soạn thảo, một bản lưu ở VP hoặc VT cơ quan.

+ Cuối năm hoặc đến thời hạn văn bản phải nộp lưu trữ theo đúng quy định./.

Các tài liệu tham khảo:

- Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư;

- Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 02 năm 2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư,

- Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
