

CÔNG TÁC VĂN PHÒNG VÀ ĐÀO TẠO CÁN BỘ VĂN PHÒNG TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

PGS. TSKH. NGUYỄN VĂN THÂM
 Học viện Hành chính Quốc gia

1. Quan niệm về văn phòng và công tác văn phòng.

a. Vị trí của văn phòng và công tác văn phòng.

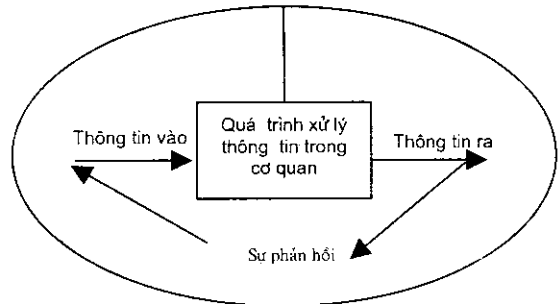
Công tác văn phòng (CTVP) ở các cơ quan, tổ chức gồm những công việc liên quan đến nhiệm vụ tổ chức quản lý và xử lý các thông tin, giấy tờ trong hoạt động của cơ quan, phục vụ cho lãnh đạo. Công việc này liên quan đến hàng loạt các công việc khác trong chương trình làm việc và theo chức năng của từng cơ quan, công sở cụ thể. Nó cũng liên quan đến vòng quay của các hồ sơ, văn bản từ khi hình thành cho đến khi giải quyết xong công việc mà cơ quan có trách nhiệm giải quyết. Theo nghĩa như vậy, CTVP không phải chỉ diễn ra ở văn phòng (VP) cơ quan, mà còn ở trong toàn cơ quan.

Hiện nay, do hoạt động hành chính đang không ngừng được mở rộng nên CTVP ngày càng được chú ý đầu tư trên nhiều phương diện. Tuy vậy, công việc VP vẫn có những đặc điểm truyền thống nếu xét về mặt mục tiêu phục vụ và quan hệ giữa nó với các công việc chung của toàn bộ cơ quan. Có thể nhìn thấy, VP hoạt động như một hệ thống trong cơ quan với các thành phần chủ yếu như sau:

- Thông tin vào;
- Quá trình xử lý thông tin;

- Sự phản hồi thông tin (quá trình chu chuyển);
- Thông tin ra;
- Môi trường hoạt động.

Mối quan hệ giữa các thành phần trên có thể hình dung qua sơ đồ sau đây:



Mục tiêu chung của hoạt động VP là bảo đảm các thông tin cần thiết cho hoạt động của cơ quan, tổ chức. Nó được giới hạn bởi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của cơ quan theo luật định. Hoạt động của hệ thống này gắn liền với sự tồn tại, phát triển của cơ quan, bảo đảm cho cơ quan phát triển liên tục và có tính bền vững. Điều này có nghĩa là nếu hệ thống công việc VP hoạt động không tốt sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến mọi mặt hoạt động của cơ quan.

b. Nội dung CTVP.

- Tiếp nhận và tổ chức bảo quản hợp lý các văn bản, các thông tin vào cơ quan;
- Tổ chức xử lý thông tin văn bản và truyền đạt các thông tin trong hệ thống

qua văn bản đến mọi bộ phận và cá nhân có liên quan;

- Kiểm tra quá trình giải quyết các văn bản và báo cáo về hệ thống điều khiển trung tâm (lãnh đạo) để xử lý kịp thời mọi phát sinh;

- Theo dõi, điều hòa để các công việc trong cơ quan diễn ra có trình tự, không có sự chồng chéo và không bỏ sót công việc;

- Tổ chức các thông tin ra (gửi văn bản đi đến các địa chỉ cần thiết);

- Tổ chức các hệ thống bảo quản thông tin (cơ sở dữ liệu thông tin); bảo quản các văn bản (lưu trữ tin);

- Đánh giá thông tin, tổ chức tìm và sử dụng các thông tin, văn bản cần thiết phục vụ cho hoạt động của cơ quan;

- Bảo đảm sự liên lạc, giao tiếp với bên ngoài, tổ chức các hoạt động khánh tiết;

- Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết cho một công sở hoạt động tốt theo chức năng của mình.

Như vậy, trên một phương diện nhất định, CTVP gắn liền với kỹ thuật hành chính.

c. Các yếu tố ảnh hưởng đến CTVP.

- CTVP bị chi phối bởi cách tổ chức cơ quan. Cơ quan càng có nhiều đơn vị trực thuộc thì công việc càng phức tạp. Tuy nhiên, nhiều khi công việc VP lại bị chi phối ngay cả ở trường hợp cơ quan không có nhiều đơn vị tổ chức mà là do chức năng của đơn vị được phân định không rõ ràng.

- Đội ngũ CB,CC trong cơ quan có ảnh hưởng đến chất lượng CTVP. Nếu CB,CC trong cơ quan hiểu rõ và hỗ trợ cho VP thì CTVP sẽ được thực hiện thuận lợi. Ngược lại, nếu có nhiều người ở các bộ phận chuyên môn không nắm vững hoặc

không có thái độ đúng mức với công việc VP thì CTVP sẽ gặp khó khăn.

- Hoạt động của VP lệ thuộc vào *quy chế hoạt động* của cơ quan nói chung và các quy định về CTVP nói riêng. Những quy định về ban hành văn bản, xử lý thông tin, bảo quản bí mật của Nhà nước là cơ sở để làm tốt công việc VP trước mắt cũng như lâu dài. Tuy nhiên, những quy định đó phải phù hợp với từng loại cơ quan, công sở và phải có cơ chế kiểm tra để bảo đảm cho công việc được thực hiện nghiêm túc.

- Thiết bị VP. Đây là điều kiện quan trọng của công việc, ảnh hưởng đến năng suất lao động hành chính trong cơ quan, tổ chức. Thiết bị VP không chỉ cần hợp lý mà phải đảm bảo tính thẩm mỹ.

d. Xử lý và truyền đạt thông tin.

Xử lý thông tin để phục vụ cho hoạt động của cơ quan là một trong những chức năng quan trọng của CTVP. Không làm tốt nhiệm vụ này vai trò tham mưu của VP sẽ bị hạn chế. Cho nên, khả năng xử lý và truyền đạt thông tin là một trong những chức năng quan trọng mà người làm CTVP nói riêng và các nhà quản lý hành chính nói chung cần phải có.

Để xử lý và truyền đạt thông tin được tốt, trước hết phải phân loại được các thông tin cần thiết và các loại thông tin sẽ hình thành trong hoạt động của cơ quan. Thứ hai là phải tổ chức việc truyền đạt thông tin và tiếp nhận sự phản hồi kịp thời. Thứ ba là trang bị các phương tiện cần thiết cho công tác này.

Trong việc truyền đạt thông tin, việc làm thế nào cho các dòng thông tin truyền đi không bị trục trặc, bị ngắt quãng liên quan đến nhiều vấn đề như soạn thảo văn bản, hệ thống truyền thông tin nội bộ, nhận thức về ý nghĩa của

thông tin, kỹ năng xử lý và truyền đạt, v.v.

Do vậy, người làm CTVP cần có kỹ năng bám sát thông tin, nắm bắt kịp thời các nhiệm vụ xử lý thông tin, theo dõi sự phản hồi tin để thông báo cho lãnh đạo. Đôi khi cần phải sử dụng cả những hệ thống không chính thức để truyền đạt kịp thời thông tin phục vụ cho mục tiêu công việc của cơ quan, tổ chức.

đ. Một số vấn đề về tổ chức VP và CTVP ở nước ta hiện nay.

Nhận thức được tầm quan trọng của VP và CTVP, từ nhiều năm nay ở các cơ quan nhà nước cũng như trong các tổ chức khác, công tác này đã được chú ý hoàn thiện. Các cơ quan như Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng các bộ, Văn phòng UBND các cấp... thực sự là bộ máy tham mưu tổ chức công việc quan trọng trong hệ thống bộ máy điều hành của các cơ quan nhà nước các cấp, giúp các cơ quan hoạt động có hiệu quả.

Tuy nhiên, bộ máy VP và CTVP của các cơ quan nhà nước trong thời gian qua đang tồn tại một số nhược điểm khá cơ bản. Có thể nêu lên một số mặt tồn tại như sau:

- Quan niệm về VP và CTVP chưa thống nhất, thậm chí sai lệch. Rất nhiều người quan niệm VP là một loại công việc sự vụ, không đòi hỏi phải có kiến thức khoa học. Cũng có quan điểm cho rằng, VP chỉ gắn liền với các hoạt động vật chất của cơ quan “bung, bê, kê, đặt”, mà không chú ý đến chức năng tham mưu của công tác này. Nhận thức đó đã tạo ra nhiều hệ quả xấu cho CTVP như không đặt đúng vị trí của VP trong công sở, không chú ý đào tạo CB,CC làm CTVP, không đổi mới kỹ thuật VP, v.v.

- Đến nay chúng ta vẫn thiếu một mô

hình về tổ chức VP thích hợp cho các cơ quan. Vì thế đã tạo ra những kiểu điều hành không chuẩn mực và hậu quả là CTVP chậm được cải tiến.

- Việc quy định nhiệm vụ cụ thể cho một VP chưa theo một quy chuẩn ổn định. Có cơ quan cấp bộ giao cho VP tham mưu về tổ chức công tác thông tin, điều phối công việc của cơ quan, nhưng cũng có cơ quan lại giao cho bộ phận khác thực hiện, VP chỉ giải quyết một số khâu phụ trong đó như vào sổ công văn, lưu trữ văn bản, v.v. Điều này đã làm cho việc theo dõi công việc trong cơ quan gặp nhiều khó khăn, đồng thời làm cho CTVP trở nên thiếu ổn định và rành mạch.

- Các thiết bị VP thiếu đồng bộ và ở nhiều cơ quan, nhất là cơ quan địa phương, còn lạc hậu.

Không ít cơ quan đã trang bị máy vi tính nhưng không khai thác hết chức năng của máy tính, gây nên tình trạng lãng phí.

- Trình độ cán bộ VP còn nhiều bất cập, ít được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn của CTVP, đặc biệt là chuyên môn về xử lý thông tin, xây dựng văn bản. Điều này đã làm hạn chế rất nhiều đến năng suất lao động quản lý trong hàng loạt các cơ quan do xử lý thông tin chậm hoặc sai. Cán bộ VP không yên tâm làm việc vì tính nghề nghiệp thấp và thường bị thay đổi tùy tiện.

2. Vấn đề đào tạo cán bộ VP trong CCHC hiện nay.

a. Các định hướng về nội dung đào tạo.

Đào tạo đội ngũ cán bộ văn phòng (CBVP) theo các yêu cầu mới có tầm quan trọng rất lớn không chỉ đối với việc nâng cao hiệu quả hoạt động của VP các

cơ quan, tổ chức, mà còn ảnh hưởng lớn đến chính chất lượng hoạt động của các cơ quan nhà nước nói chung. Vì vậy, những kiến thức cơ bản cần trang bị cho CBVP hiện nay là:

- *Kỹ năng xử lý thông tin.* Những vấn đề cần quan tâm trong quá trình xử lý thông tin là các loại thông tin văn bản; cách tổ chức các hệ thống thông tin; phương thức giao lưu của thông tin trong các cơ quan, tổ chức; phân loại và đánh giá thông tin theo yêu cầu của lãnh đạo, các giai đoạn xử lý thông tin, ứng dụng tin học trong xử lý thông tin.

Liên quan đến định hướng này là các vấn đề về tin học VP và việc áp dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động QLNN. Trong quá trình bồi dưỡng và kể cả đào tạo lâu dài, việc nâng cao nhận thức về tầm quan trọng và chiến lược áp dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan là rất quan trọng. Vì thế, CBVP phải hiểu rõ các yêu cầu của CNTT để áp dụng hiệu quả. Ở nhiều nước, để tổ chức công tác thông tin theo yêu cầu mới, trong mỗi cơ quan, có một chức danh được gọi là giám đốc thông tin (CIO - Chief information offices). Chức danh này được CBVP hỗ trợ để làm việc nhưng chính họ cũng làm cho CBVP phải thay đổi nhận thức về công việc dưới cách nhìn của CNTT. Cơ quan càng lớn thì chức danh này càng quan trọng. Đó là kinh nghiệm tốt mà chúng ta có thể học tập.

- *Kiến thức cơ bản về soạn thảo và xử lý văn bản.* Công việc này rất quen thuộc đối với mọi cán bộ hành chính nhưng việc tham gia vào quá trình xử lý văn bản ở mỗi loại cán bộ lại có yêu cầu khác nhau. Riêng đối với CBVP thì đây có thể xem là yêu cầu tiên quyết để có thể làm tốt chức năng tham mưu của mình cho

lãnh đạo trong công tác văn bản. Không có hiểu biết về lĩnh vực này, CBVP không thể có đủ bản lĩnh để đấu tranh chống lại những vi phạm trong công tác văn bản của cơ quan.

Trong số những nội dung cần nắm về công tác văn bản, CBVP cần hiểu biết đầy đủ về đặc điểm các loại văn bản QLNN, thẩm quyền ban hành chúng theo luật định, quy trình soạn thảo, thể thức văn bản và cách soạn thảo một số loại văn bản hành chính thông dụng. Những kiến thức này không khó nhưng cần sự tỉ mỉ, chính xác để CBVP có thể giúp cơ quan thẩm định các văn bản trước khi ban hành, tránh những sai sót không đáng có.

- *Kỹ năng về giao tiếp.* Có người quan niệm kỹ năng giao tiếp là do rèn luyện trong thực tế mà có chứ không phải do học tập lý thuyết, không bồi dưỡng được. Quan niệm đó chỉ đúng một phần nhỏ vì bản thân giao tiếp cũng đòi hỏi những cơ sở lý luận cần nắm vững, mặc dù giao tiếp rất cần có kinh nghiệm. Bồi dưỡng CBVP những tri thức về lý luận giao tiếp, đặc điểm của giao tiếp trong tổ chức, các rào cản và cách vượt qua rào cản, cách tạo uy tín với dân... là rất cần thiết và quan trọng trong tình hình hiện nay.

- *Kỹ năng về tổ chức công việc trong cơ quan.* Những tri thức này sẽ giúp cho CBVP làm tốt một chức năng rất quan trọng của CTVP là tham mưu tổ chức công việc trong các cơ quan, tổ chức. Sẽ không thể là CBVP có năng lực nếu không biết cách tổ chức một cuộc họp sao cho khoa học, xây dựng một chương trình công tác và giúp lãnh đạo theo dõi công việc của cơ quan.

Ngoài ra, những kiến thức về bộ máy nhà nước, luật lệ hành chính, công tác lập hồ sơ và tổ chức công tác văn thư, lưu trữ

trong cơ quan đều rất quan trọng cho CBVP. Bởi thế, trong quá trình đào tạo và bồi dưỡng CBVP, đây là loại kiến thức cần được chú trọng đúng mức.

b. Phương thức thực hiện.

Có thể áp dụng nhiều phương thức khác nhau để tổ chức việc đào tạo và bồi dưỡng CBVP. Đã đến lúc cần có một chương trình chuẩn cho đào tạo dài hạn ở bậc trung học dạy nghề, bậc đại học và giao cho các cơ sở đào tạo thực hiện thống nhất. Bên cạnh đó, việc tăng cường công tác bồi dưỡng là cần thiết. Tốt nhất là bồi dưỡng chuyên đề ngắn ngày để CBVP có thể tham gia thuận lợi. Tuy nhiên, việc bồi dưỡng ngắn ngày sẽ chỉ có hiệu quả nếu các chuyên đề bồi dưỡng được xây dựng thiết thực, bổ ích và việc tham dự những khoá bồi dưỡng này được

xây dựng thành chế độ bắt buộc đối với CBVP và được lãnh đạo cơ quan quan tâm.

Cần quan tâm đến tính thực hành trong công việc của CBVP để áp dụng các phương pháp giảng dạy thích hợp. Phương pháp tình huống cần được chú ý áp dụng để học viên tự mình có thể tìm ra những cách xử lý thích hợp cho công việc của cơ quan. Có thể xây dựng các mô hình VP mẫu để tham quan và thảo luận, tổng kết các mô hình tốt để phổ biến. Tóm lại, việc đào tạo và bồi dưỡng CBVP phải có nhiều hình thức, có sự hấp dẫn nhất định và mang tính thiết thực.

Trong thời đại hiện nay, CTVP đòi hỏi một tư duy mới; đặc biệt việc đào tạo và sử dụng CBVP cần phải theo một phong cách mới□

* * * * *

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH...

(Tiếp theo trang 14)

quản lý thị trường tài chính, vay và trả nợ, chính sách tài chính, trung tâm nghiên cứu dự báo... Phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm về quản lý tài chính của các cấp chính quyền, tăng cường sự kiểm tra, kiểm soát của Nhà nước về tài chính. Việc phân định trách nhiệm, quyền hạn giữa các cấp chính quyền trong quản lý tài chính cần đáp ứng yêu cầu bảo đảm cho trung ương trực tiếp nắm các công cụ sức mạnh và bảo đảm sự thống nhất trong phát triển của đất nước. Chính quyền địa phương không đơn thuần là cấp tổ chức thực hiện các chủ trương của trung ương mà cần phải chủ động hơn trong việc ban hành các chính sách, chế độ phù hợp với pháp luật,

cung cấp các dịch vụ dân sinh, phúc lợi xã hội cho nhân dân địa phương nhằm khuyến khích khai thác các nguồn lực phát triển kinh tế-xã hội địa phương.

Bây là, xây dựng đội ngũ công chức tài chính có đủ phẩm chất, năng lực để phục vụ công vụ. Trong CCHC về tài chính, cần phải có chương trình để giáo dục cho công chức nhận thức rõ vai trò của mình trong nền kinh tế thị trường và nghĩa vụ phục vụ công dân. Mặt khác, cần thay đổi cung cách phục vụ nhân dân, phục vụ nền kinh tế phát triển. Công chức của ngành phải được rèn luyện, có thái độ và hành vi trung thực trong quan hệ với các tổ chức và công dân, rèn luyện kỹ năng quản lý để thực thi công vụ ngày một tốt hơn□