

# CÔNG TÁC VĂN PHÒNG TRONG BỐI CẢNH HIỆN ĐẠI HOÁ NỀN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

■ TS. LƯU KIỂM THANH (\*)

**V**ăn phòng cơ quan hành chính nhà nước (văn phòng) là đơn vị có chức năng tham mưu giúp lãnh đạo tổ chức và điều hành công việc, đồng thời là trung tâm thông tin phục vụ lãnh đạo. Văn phòng chủ yếu tham mưu về mặt tổ chức, điều hành công việc lãnh đạo, chỉ đạo của lãnh đạo, nói cách khác, là tổ chức sự làm việc giúp lãnh đạo.

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

Bên cạnh đó, văn phòng còn là bộ phận phục vụ trực tiếp các hoạt động hàng ngày như tổ chức các cuộc làm việc của lãnh đạo, các hội nghị, các chuyến đi công tác, hoạt động chuyên môn của các đơn vị, bộ phận; chuẩn bị các điều kiện, phương tiện bảo đảm công tác của cơ quan, tổ chức nói chung.

Chức năng tham mưu, tổng hợp và phục vụ đan xen nhau, có quan hệ mật thiết với nhau: tham mưu là để phục vụ, trong phục vụ có tham mưu. Cũng từ đó việc lựa chọn, bồi dưỡng, đào tạo cán bộ văn phòng cần có định hướng đáp ứng tốt chức năng, nhiệm vụ của văn phòng, trong đó cần xác định rõ văn phòng không chỉ là cái "hộp thư" hay "một cái máy giúp việc" đơn thuần, mà cần có những con người phấn đấu vươn lên, sáng tạo, có được những ý kiến đề xuất xác đáng; đồng thời cũng cần tránh coi

văn phòng là "tổng tham mưu", bao biện làm thay những công việc không đúng chức năng.

Văn phòng phải có ý thức đi trước một bước so với các đơn vị khác trong nhiệm vụ đổi mới. Văn phòng càng sớm hiện đại hoá, càng phục vụ tốt sự lãnh đạo của cơ quan, tổ chức. Hiện đại hoá văn phòng cũng không phải là việc tốn kém lắm, điều kiện để trang bị cơ sở vật chất cũng không đến nỗi khó lắm, song việc đào tạo nhân sự thích ứng với trang thiết bị hiện đại đó, với phong cách làm việc mới, hiện đại lại là vấn đề cần bàn.

Việc hiện đại hoá trang thiết bị phải được tiến hành đồng thời với hiện đại hoá chính trị thức con người làm việc trên những trang thiết bị đó và trong đó việc trang bị tri thức cần được tiến hành trước một bước.

Chất lượng công tác mọi mặt của văn phòng phụ thuộc rất nhiều vào việc giải quyết vấn đề đó. Đặc biệt, đối với cán bộ nghiên cứu, tổng hợp cần phải luôn luôn tự rèn luyện nâng cao trình độ biên tập, văn phong trong sáng, ngắn gọn nhưng rõ ràng, nhất là về nội dung, tư tưởng.

Để hiện đại hoá công tác văn phòng cần nghiên cứu, xây dựng và tiến hành tối ưu hoá các quá trình thực hiện nhiệm vụ của văn phòng, trong đó trước hết cần quan tâm đến những nội dung của hoạt động hoàn thiện công việc văn phòng.

Có thể thấy: một trong những vấn đề cơ bản nhất của bất cứ một cơ quan, tổ chức nào cũng là vấn đề tối ưu hoá và giải pháp tối ưu. Việc giải quyết các công việc văn phòng đang và về lâu dài vẫn là vấn đề được quan tâm. Việc nghiên cứu lý thuyết và hoạt động thực tiễn của công tác văn phòng trên cơ sở các khoa học quản lý và điều hành có thể giải quyết được những vấn đề này.

(\*) *Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính, Học viện Hành chính*

Bất cứ một mạng lưới phức tạp nào cũng bao gồm các điểm nút chính. Từ điểm nút này tới điểm nút khác ta có thể gọi là một cung hoặc một tuyến quy trình giải quyết công việc. Tuyến ngắn nhất, nhanh chóng nhất và có hiệu quả nhất giữa từng đôi điểm nút có thể được tính toán, xem xét. Việc tối ưu hoá chính là tìm ra những điểm nút đó.

Thí dụ, hoạt động giải quyết công việc có thể được tối ưu trên những mặt khác nhau tùy thuộc vào mục tiêu và mức độ hiệu quả hoá công việc trên những phương diện nhất định như:

1. Thể chế hoá (ban hành các quy chế về tổ chức bộ máy, nhân sự, quy trình hoạt động, điều hành, công tác tổng hợp, văn thư - lưu trữ, quản trị...).

2. Tổ chức: bộ máy và nhân sự phân định rõ trách nhiệm và quyền hạn khi tiêu chuẩn đã được xây dựng và áp dụng từ trên xuống dưới, nếu có vấn đề trục trặc nào xảy ra có thể dễ dàng xác định được phần trách nhiệm của các bên có liên quan).

3. Quy trình công tác (cần xây dựng một bộ tiêu chuẩn đầy đủ về quy trình công tác. Quá trình xây dựng tiêu chuẩn đồng thời là quá trình hợp lý hoá, thống nhất hoá công việc; cắt bỏ những công đoạn, những thao tác không cần thiết. Các tài liệu này cần được lưu trữ, thường xuyên xem xét và loại bỏ những phần lạc hậu. Công tác kiểm tra chất lượng là một hoạt động không thể thiếu, cần quy định rõ những điểm cần kiểm tra và những chỉ tiêu cần thử nghiệm trong toàn bộ quá trình giải quyết công việc. Quy trình công tác sẽ bao gồm: các giai đoạn tiến hành; nguyên tắc thực hiện công việc; phương pháp, cách thức thực hiện...).

4. Chất lượng dịch vụ, sản phẩm: một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển của đơn vị là chất lượng sản phẩm hay dịch vụ, vì vậy phải quy định rõ ràng tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm hay dịch vụ của đơn vị, đồng thời phải có biện pháp kiểm soát để không bao giờ có các sản phẩm hay dịch vụ không đạt tiêu chuẩn. Việc kiểm soát chặt chẽ ở khâu cuối cùng là cần thiết nhưng chất lượng sản phẩm không phải chỉ quyết định ở khâu cuối cùng, chất lượng sản phẩm được hình thành trong suốt quá trình sản xuất, vì vậy cần

có bộ tiêu chuẩn kỹ thuật cho quá trình thực thi công việc; tiêu chuẩn về kỹ năng và trình độ của nhân viên ở các vị trí làm việc khác nhau để bảo đảm chất lượng công việc; tiêu chuẩn bảo đảm duy trì chất lượng sản phẩm...

5. Sử dụng và quản lý thông tin (quá trình tin học hoá).

6. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 vào hoạt động của văn phòng.

Thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 vào hoạt động của văn phòng là một nhu cầu và xu hướng tất yếu. Về tổng thể, quá trình này cần trải qua các giai đoạn: trang bị kiến thức về các bước để xây dựng hệ thống quản lý chất lượng: lập kế hoạch, đào tạo chuyên môn; khảo sát hệ thống hiện có của đơn vị, viết hệ thống tài liệu; công bố thực hiện; đánh giá nội bộ và cải tiến; chứng nhận đạt tiêu chuẩn và duy trì chất lượng của hệ thống. Đây là sự khởi động hết sức cần thiết để tối ưu hoá và nâng cao chất lượng phục vụ của văn phòng nhằm đóng góp tích cực và thiết thực vào thực hiện những nhiệm vụ chính trị và chuyên môn của cơ quan, tổ chức; tạo sự chuyển biến đột phá vào chất lượng phục vụ và phong cách làm việc khoa học, hiệu quả hơn.

Hạn chế chủ yếu về cải cách hành chính nói chung hiện nay ở nước ta là không nhanh chóng dứt điểm, thiếu biện pháp triệt để. Do đó, bộ máy quản lý chính quyền các cấp phải xác định các giải pháp khả thi, có khả năng thật sự giải quyết các vấn đề bức xúc và quyết tâm để tạo ra chuyển biến mạnh mẽ. Những giải pháp cơ bản liên quan đến hợp lý hoá, chuẩn hoá và công khai hoá trong giải quyết công việc phục vụ lãnh đạo và toàn cơ quan, tổ chức nói chung. Xét một cách nghiêm túc, trong bối cảnh cải cách hành chính hiện nay thật khó có thể bằng lòng với kết quả hoạt động của văn phòng không ít các cơ quan, tổ chức.

Trong bối cảnh tiếp tục thực hiện giai đoạn II (2006-2010) của Đề án tiếp tục đổi mới phương thức điều hành và hiện đại hoá công sở của nền hành chính, việc đổi mới lề lối làm việc hành chính văn phòng vẫn là công tác trọng tâm đối với nhiều cơ quan, tổ chức. Bởi lẽ, công tác văn phòng cần được nâng cao hơn nữa

*(Xem tiếp trang 40)*

tượng quy hoạch là bộ đội xuất ngũ, cán bộ thôn bản, sinh viên chưa có việc làm.

b. Tăng cường và đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tư pháp cơ sở. Trong điều kiện có thể, cần gắn chặt hơn nữa công tác đào tạo, bồi dưỡng với công tác quy hoạch, sử dụng nhằm giảm thiểu tình trạng lãng phí về thời gian, tiền của. Đa dạng hóa công tác đào tạo, bồi dưỡng về hình thức, quy mô, thời gian cho phù hợp với thực tế và yêu cầu của địa phương. Cần quan tâm tới các hình thức bồi dưỡng ngắn hạn về những kỹ năng, tri thức nhất định để đáp ứng nhu cầu công việc trước mắt đối với số công chức chưa đủ tiêu chuẩn và chưa có điều kiện tham gia các hệ tập trung chính quy.

Khung chương trình và tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên cho công chức tư pháp cơ sở cần thiết kể lại cho phù hợp, thiết thực. Nội dung chương trình cần bảo đảm một tỷ lệ thích hợp giữa tri thức lý luận với tri thức chuyên môn; bảo đảm tính hệ thống, tính lý luận đồng thời với tăng tính thực tiễn, ứng dụng; cần chú trọng hơn về kỹ năng, thao tác xử lý công việc hàng ngày ở cơ sở.

c. Tăng cường tính chuyên nghiệp, sự ổn định của đội ngũ công chức tư pháp cơ sở. Điều này đòi hỏi sự nhận thức đầy đủ hơn và một cam kết chính trị mạnh mẽ hơn từ phía lãnh đạo địa phương trong việc sử dụng ổn định, đúng

người, đúng việc đối với công chức tư pháp. Việc xã hội hóa một số hoạt động hành chính tư pháp, hỗ trợ tư pháp thời gian gần đây có thể là lời giải cho bài toán giảm tải công việc. Thực tế cho thấy, đây là một hướng đi đúng và thiết thực, cần được đẩy mạnh hơn trong tiến trình cải cách tư pháp và cải cách hành chính.

d. Chế độ, chính sách hợp lý, thoả đáng sẽ khuyến khích công chức tư pháp cơ sở phát huy tính tích cực, sáng tạo, tinh thần trách nhiệm, toàn tâm toàn ý với công việc và không ngừng học tập nâng cao trình độ, năng lực công tác. Chế độ, chính sách này cần có tính đồng bộ và phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương.

Tỉnh cần dành một khoản kinh phí hợp lý đầu tư cho công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tư pháp cơ sở và xem đó là nhiệm vụ thường xuyên, ổn định và lâu dài. Ngoài ra, cần có thêm chế độ, chính sách đãi ngộ đặc biệt như "chiêu hiền đãi sĩ", "thu hút chất xám" bên cạnh chính sách đãi ngộ tại chỗ người đương chức, nhằm thu hút những người có tài, có đức về cơ sở công tác trong lĩnh vực tư pháp và tham gia vào hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật. Cần dành một khoản kinh phí thoả đáng để đầu tư mua sắm trang thiết bị, phương tiện phục vụ cho hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật như tủ sách pháp luật, loa đài, băng rôn, khẩu hiệu...●

## CÔNG TÁC VĂN PHÒNG...

*(Tiếp theo trang 21)*

nhằm đáp ứng những yêu cầu của nền hành chính trong giai đoạn phát triển mới của đất nước. Điều này đem lại những thành quả nhất định trong công tác văn phòng. Với nhiều hình thức khác nhau, nhiều văn phòng đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO trong một số mặt công tác; xây dựng và ban hành quy chế, quy trình xử lý công việc cho từng lĩnh vực cụ thể. Từ đó hoàn thành tốt hai chức năng cơ bản là tham mưu - tổng hợp điều phối và hậu cần. Trong khi đó, vẫn còn không ít những bất cập liên quan đến công tác văn phòng. Thí dụ, đội ngũ cán bộ làm công tác văn phòng hiện nay chưa được đào tạo đúng với chuyên môn,

nghiệp vụ của mình; tổ chức bộ máy văn phòng không đồng nhất, chức năng còn chồng chéo, trùng lặp. Điều này ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả và sự vận hành thông suốt của công tác văn phòng. Chính vì vậy, cần phải có sự chuẩn hoá trong công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ để cán bộ, công chức văn phòng có tác phong làm việc hiệu quả, chuẩn mực và hiện đại. Đồng thời, mỗi đơn vị trong văn phòng phải luôn luôn có ý thức đánh giá nhiệm vụ đối mới của mình, tổng kết những gì đã làm được, những gì còn tồn đọng, định ra phương hướng kiện toàn để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phục vụ. Vấn đề là cần cân nhắc kỹ lưỡng đổi mới khâu nào trước, khâu nào sau và từng bước nâng cao thế nào. Cần có tầm nhìn lâu dài với lộ trình thực hiện chắc chắn, rõ ràng cho từng thời kỳ cụ thể.●