



# MÔN **QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG** **(OFFICEMANAGEMENT)**

**GV: TS. Nguyễn Nam Hà**

**0909812330**

**[namhadhcn@yahoo.com.vn](mailto:namhadhcn@yahoo.com.vn)**

## **TỔNG QUÁT VỀ MÔN HỌC**

- Số tín chỉ: 2 (30 tiết lý thuyết)
- Chương trình môn học: 2 Phần 9 Chương
- Tiểu luận: Nhóm 3 - 7 SV (nộp TL và thuyết trình trên lớp)
- Hình thức thi: Trắc nghiệm / Tự luận
  - Giữa kỳ: Trắc nghiệm (40 câu/45p)
  - Cuối kỳ: Khoa QTKD quyết định
- Nghỉ học > 6 tiết: Cấm thi cuối kỳ

Sunday, September 02, 2012

2

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC (1)**

### **Phần 1: Tổng quan về QTVP**

**Chương 1:** Khái quát về QTVP

**Chương 2:** Quản trị thông tin & hồ sơ

**Chương 3:** Tổ chức công tác lễ tân

**Chương 4:** Quản trị hội họp & xây dựng chương trình, kế hoạch

Sunday, September 02, 2012

3

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC (2)**

### **Phần 2: Kỹ thuật soạn thảo, trình bày VB**

**Chương 5:** Khái quát về VB

**Chương 6:** Thể thức, kỹ thuật trình bày VB

**Chương 7:** Phong cách ngôn ngữ trong VB hành chính - công vụ

**Chương 8:** Quy trình soạn thảo ban hành VB

**Chương 9:** Kỹ thuật soạn thảo, trình bày một số VB thông dụng.

Sunday, September 02, 2012

4

## MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

- **Về kiến thức**
  - Hiểu chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, hình thức tổ chức VP.
  - Hiểu hệ thống VB QPPL, VBTP, VBHC
- **Về kỹ năng**
  - Biết cách tổ chức, quản lý VP
  - Soạn thảo, trình bày VB hành chính thông dụng: Quyết định, thông báo, tờ trình, báo cáo, công văn...

Sunday, September 02,  
2012

5

## TÀI LIỆU MÔN HỌC

- Giáo trình Quản trị văn phòng\_Khoa QTKD\_Trường ĐHCN TPHCM, 2011.  
**VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**
- Hiến pháp 1992.
- Luật Ban hành VB QPPL 3/6/2008 (01/01/2009).
- Luật Ban hành VB QPPL của HĐND, UBND 3/12/2004 (1/4/2005)

Sunday, September 02,  
2012

6

- NĐ 58/2001 Quản lý con dấu
- NĐ 82/2001 Nghi lễ Nhà nước
- NĐ 110/2004 Công tác văn thư
- NĐ 24/2009 Luật Ban hành VBQPPL
- NĐ 31/2009 Sửa đổi NĐ 58/2001
- NĐ 9/2010 Sửa đổi NĐ 110/2004
- TT 9/2011\_Bộ Nội vụ: Thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu của CQ, TC

Sunday, September 02,  
2012

7

- **Thông tư liên tịch 55\_6/5/2005\_BNV-VPCP:** Hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.
- **Thông tư 01\_19/1/2011\_BNV:** Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.

Sunday, September 02,  
2012

8

## ĐỊA CHỈ TẢI BÀI GIẢNG ĐIỆN TỬ

- [www.hui.edu.vn](http://www.hui.edu.vn) / Các khoa / Quản trị kinh doanh / Bài giảng giáo viên / Nguyễn Nam Hà / Môn QTVP.

## ĐỊA CHỈ TẢI VĂN BẢN LUẬT

- [www.gov.vn](http://www.gov.vn) / Hệ thống văn bản / Thông tư / Năm ban hành / 2011 / Thông tư số 01 của Bộ Nội vụ Hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày VBHC.

Sunday, September 02,  
2012

9

## WEBSITE THAM KHẢO

- <http://www.na.gov.vn> (Quốc hội)
- <http://www.gov.vn> (Chính phủ)
- <http://www.hui.edu.vn> (ĐHCN TPHCM)

Sunday, September 02,  
2012

10

## ĐỀ TÀI TIỂU LUẬN

1. VP ảo: Thực trạng & giải pháp phát triển.
2. Giao tiếp VP - tiếp khách qua điện thoại: Thực trạng & kiến nghị.
3. Giao tiếp VP - tiếp khách trực tiếp: Thực trạng & kiến nghị.
4. Vấn đề phong thủy trong lựa chọn vị trí đặt VP: Thực trạng & kiến nghị.
5. Vấn đề phong thủy trong bài trí VP: Thực trạng & kiến nghị.


Sunday, September 02,  
2012

11

6. Tổ chức công tác VP trong doanh nghiệp: Thực trạng kiến nghị.
7. Sử dụng không gian VP: Thực trạng & kiến nghị.
8. Ánh sáng trong VP: Thực trạng & kiến nghị.
9. VP “Xanh”: Thực trạng & kiến nghị
10. Vấn đề lựa chọn vật dụng trong VP (tủ, bàn, ghế...): Thực trạng & kiến nghị.
11. VP & vấn đề bảo vệ môi trường: Thực trạng & kiến nghị

Sunday, September 02,  
2012

12

- 
12. VP & vấn đề tiết kiệm năng lượng: Thực trạng & kiến nghị.
  13. VP mở: Thực trạng & kiến nghị
  14. Quản trị thông tin: Thực trạng & kiến nghị
  15. Quản trị thời gian: Thực trạng & kiến nghị
  16. Lễ tân ngoại giao: Thực trạng & kiến nghị
  17. Lễ tân kinh doanh: Thực trạng & kiến nghị
  18. Quản trị 5S.
  19. Kỹ năng làm việc theo nhóm

Sunday, September 02,  
2012

13

## PHẦN I

# TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

## CHƯƠNG 1

# KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

SỐ TIẾT HỌC: 3



## NỘI DUNG BÀI GIẢNG

- Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ VP
- Cơ cấu tổ chức VP
  - Nguyên tắc hoạt động
  - Tổ chức văn phòng
- Phương pháp quản lý VP
- Phương pháp bố trí VP
- Các hình thức hoạt động của VP

Sunday, September 02,  
2012

16

## 1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ

### 1.1. Khái niệm VP

- **Nghĩa hẹp:** Trụ sở làm việc của CQ, TC
- **Nghĩa rộng:** Bộ máy điều hành tổng hợp của CQ, TC, nơi thu thập, xử lý thông tin phục vụ điều hành và bảo đảm các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của CQ, TC.

### 1.2. Khái niệm QTVP

- Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra công tác VP
- **Chức năng của QTVP:**
  - (1) Hoạch định công tác VP
  - (2) Tổ chức thực hiện công việc VP
  - (3) Lãnh đạo công tác VP
  - (4) Kiểm tra công việc VP
  - (5) Dịch vụ hành chính VP (cấp giấy tờ có giá trị pháp lý trong lĩnh vực quản lý, không nhằm mục tiêu lợi nhuận).

### 1.3. Chức năng của VP

- (1) Chức năng tham mưu, tổng hợp
- (2) Chức năng hậu cần
- (3) Chức năng đại diện

#### 1.3.1. Chức năng tham mưu, tổng hợp

- **Tham mưu:** Đề xuất giải pháp giúp lãnh đạo xử lý công việc.
- **Tổng hợp:** Tiếp nhận, xử lý, cung cấp thông tin phục vụ quản lý.

### 1.3.2. Chức năng hậu cần

- Quản lý tài chính (thu chi)
- Quản lý tài sản
- Bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện và điều kiện làm việc của CQ, TC

### 1.3.3. Chức năng đại diện

- Đầu mối giao tiếp của CQ, TC.
- Cổng thông tin của CQ, TC

Sunday, September 02,  
2012

21

### 1.4. Nhiệm vụ của VP

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác
- Chuẩn bị tài liệu cho lãnh đạo giải quyết công việc, hội họp
- Soạn thảo, ban hành VB, đề xuất biện pháp bảo đảm thi hành
- Tổ chức hội họp
- Tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại
- Quản lý, lưu trữ VB
- Quản lý nhân sự, lao động, tiền lương
- Quản lý tài sản

Sunday, September 02,  
2012

22

## 2. Cơ cấu, tổ chức của VP

### 2.1. Nguyên tắc hoạt động

- Theo nguyên tắc hành chính (thủ trưởng lãnh đạo)
- VP CQ, TC cấp trên hướng dẫn, kiểm tra chuyên môn VP CQ, TC cấp dưới.

Sunday, September 02,  
2012

23

### 2.2. Tổ chức văn phòng

2.2.1. Hình thức tổ chức: Tập trung một đầu mối & Tập trung theo chức năng.

#### Tập trung một đầu mối:

- Mọi hoạt động của VP đặt dưới sự **điều hành** của nhà quản trị hành chính
- **Ưu điểm:** Dễ điều hành, kiểm tra, điều động nhân sự, phân bổ phương tiện
- **Nhược điểm:** Khó chuyên môn hóa.

Sunday, September 02,  
2012

24

### **Tập trung theo chức năng:**

- Hoạt động của VP đặt tại các Bộ phận chuyên môn dưới sự *giám sát* của nhà quản trị hành chính
- **Ưu điểm:** Chuyên môn hóa công việc
- **Nhược điểm:** Dễ dẫn đến vi phạm chế độ thủ trưởng

### **2.2.2. Cơ cấu tổ chức**

- **Lãnh đạo Văn phòng:**
  - Chánh Văn phòng
  - Phó Chánh Văn phòng
- **Các Bộ phận trực thuộc:**
  - Bộ phận Văn thư
  - Bộ phận Tổng hợp
  - Bộ phận Quản lý nhân sự
  - Bộ phận Kế toán
  - Bộ phận Quản lý cơ sở vật chất (Quản trị)
  - Bộ phận Bảo vệ, Lễ tân, Tạp vụ ...

### **3. Các phương pháp quản lý VP**

- (1) Quản lý theo cách ứng phó.
- (2) Quản lý theo cách lập chương trình, kế hoạch.

### **■ Quản lý theo cách ứng phó:**

- Không có kế hoạch cụ thể cho công việc
- Định đâu làm đó, phản ứng, đối phó
- Bị động trong quản lý
- Quyết định quản lý luôn thay đổi vì khi làm thì chưa chọn được giải pháp tối ưu
- Nhân viên dễ mất lòng tin đối lãnh đạo.

## ■ **Quản lý theo cách lập chương trình, kế hoạch:**

- Có kế hoạch cụ thể cho công việc
- Có phương án giải quyết tình huống
- Giao quyền hạn, trách nhiệm cho nhân viên
- Nhân viên chủ động trong thực hiện công việc.

Sunday, September 02, 2012

29

## **Thực tế**

- Không áp dụng thuần túy một phương pháp
- Cần kết hợp hai phương pháp
- Công việc phải được lập kế hoạch
- Tình huống bất ngờ ngoài dự kiến: Ứng phó
- Thông qua ứng phó, nhà quản trị có thêm kinh nghiệm, sáng tạo.
- Ứng phó - tiêu chuẩn đánh giá năng lực cán bộ.

Sunday, September 02, 2012

30

## **4. Bố trí văn phòng**

### **4.1. Mục đích, yêu cầu**

#### ■ **Mục đích:**

- Tạo môi trường làm việc tốt nhất
- Thuận tiện tiếp khách
- Đảm bảo giữ gìn bí mật văn bản, tài liệu

#### ■ **Yêu cầu:**

- Tận dụng tối đa, cơ động diện tích VP
- Giảm thiểu thời gian di chuyển giữa các bộ phận.

Sunday, September 02, 2012

31

## **4.2. Các phương pháp bố trí VP**

- **VP bố trí theo không gian đóng** (VP chia nhỏ): Từng bộ phận bố trí phòng riêng, cửa ra vào đóng kín.

#### ■ **Ưu điểm:**

- Bảo mật công việc
- Bảo đảm tính riêng tư của nhân viên
- Phù hợp công việc cần tập trung cao

- **Nhược điểm:** Tốn diện tích, tăng chi phí điện, thiết bị VP.

Sunday, September 02, 2012

32



■ **VP bố trí theo không gian mở:** Các bộ phận VP bố trí trong một phòng lớn.

■ **Ưu điểm:**

- Tiết kiệm chi phí, diện tích
- Thuận tiện trong giao tiếp giữa các bộ phận
- Dễ quản lý nhân viên về thời gian

■ **Nhược điểm:**

- Không phù hợp công việc cần tập trung cao

Sunday, September 02, 2012

33

## MÔ HÌNH VĂN PHÒNG MỞ



Sunday, September 02, 2012

34

### 4.3. Trang thiết bị VP

■ **Thiết bị VP:** Điện thoại, máy fax, Máy photo-copy, máy vi tính ...

■ **Đồ dùng VP:** Bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ, giá để tài liệu ...

■ **Hiện đại hóa công tác VP:** Tin học hóa, viễn thông hóa

■ **Xây dựng VP không giấy, văn thư điện tử.**

Sunday, September 02, 2012

35

### 5. Các hình thức hoạt động của VP

■ **VP truyền thống:** Hoạt động thực tế tại VP

■ **VP ảo (Virtual office):** Không hoạt động thực tế tại VP

- VP cho thuê 0m<sup>2</sup> với dịch vụ: Địa chỉ đăng ký trụ sở hoạt động, đặt bảng tên Cty, điện thoại, fax, nhận thư báo cùng các tiện ích khác thuê theo nhu cầu như: chỗ ngồi, phòng họp, photocopy, máy in, Internet...

- VP ảo chỉ thích hợp VPĐD, DN nhỏ.

Sunday, September 02, 2012

36

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Văn phòng là gì?
2. Các chức năng cơ bản của văn phòng?
3. Cơ cấu tổ chức văn phòng?
4. Các hình thức tổ chức văn phòng?
5. Phân tích vai trò của văn phòng đối với cơ quan, tổ chức?
6. Nêu các phương pháp quản lý văn phòng, ưu nhược điểm của từng phương pháp?

Sunday, September 02,  
2012

37

## CHƯƠNG 2

# QUẢN TRỊ THÔNG TIN & THỜI GIAN

SỐ TIẾT HỌC: 3

## NỘI DUNG

- Tổng quát hệ thống thông tin
- Xử lý văn thư đến
- Xử lý văn thư đi
- Quản trị hồ sơ
- Quản lý con dấu
- Quản trị thời gian

Sunday, September 02,  
2012

2

### 1. Tổng quát hệ thống thông tin

#### 1.1. Khái niệm thông tin

- Thông tin là sự truyền tín hiệu, tin tức về những sự kiện, hoạt động đã, đang, sẽ xảy ra cho nhiều người cùng biết.

#### 1.2. Khái niệm quản trị thông tin

- Hoạch định, tổ chức, lưu giữ và kiểm tra sao cho hệ thống thông tin phục vụ công việc quản lý hiệu quả nhất.

Sunday, September 02,  
2012

3

### 1.3. Đặc điểm của thông tin (1)

- Thông tin là đại lượng vô hình, không nhìn thấy, cảm nắm được.
- Con người chỉ nắm được “vật mang tin”: tài liệu, hình vẽ, phương tiện điện tử .v.v.
- Chỉ có giá trị khi được sử dụng, phổ biến
- Thông tin là kết quả tổng hợp, phân tích, đánh giá dữ liệu có sẵn.

Sunday, September 02, 2012

4

### 1.3. Đặc điểm của thông tin (2)

- Thông tin là dữ liệu đã được xử lý
- Dữ liệu là cơ sở của thông tin
- Dữ liệu - đầu vào; thông tin - đầu ra
- Dữ liệu là sự kiện, số liệu được ghi lại từ kết quả của nghiên cứu, khảo sát, thăm dò, sưu tầm...

Sunday, September 02, 2012

5

### 1.4. Tính chất của thông tin

- Khó tồn tại khi tách rời vật chất (giá đỡ)
- Dưới góc độ quản trị, thông tin là sản phẩm, tài sản vô hình (kết quả của lao động trí tuệ: thu thập, xử lý)
- Có thể được mua bán, trao đổi, tích lũy, lưu trữ, xác lập quyền sở hữu (bằng phát minh, bằng sáng chế, bản quyền)
- Không cạn kiệt, càng sử dụng, càng phổ biến

Sunday, September 02, 2012

6

### 1.5. Vai trò của thông tin

- Phương tiện quản lý: thống nhất hoạt động của tổ chức nhằm đạt mục tiêu chung.
- Cơ sở để ban hành các quyết định quản lý
- Công cụ quan trọng của nhà quản trị trong:
  - Xây dựng chương trình, kế hoạch
  - Tổ chức quản lý các nguồn lực
  - Chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn, kiểm tra.

Sunday, September 02, 2012

7

## 1.6. Phân loại thông tin (1)

- **Theo cấp quản lý:** Từ trên xuống, từ dưới lên, thông tin chéo.
- **Theo lĩnh vực hoạt động:** Chính trị, kinh tế, pháp luật, văn hóa - xã hội, khoa học - kỹ thuật, an ninh - quốc phòng ...
- **Theo tính chất pháp lý:** Chính thức, không chính thức.
- **Theo hình thức truyền tin:** Văn bản, lời nói, hình ảnh
- **Theo tính chất truyền tin:** Liên tục, rời rạc

Sunday, September 02, 2012

8

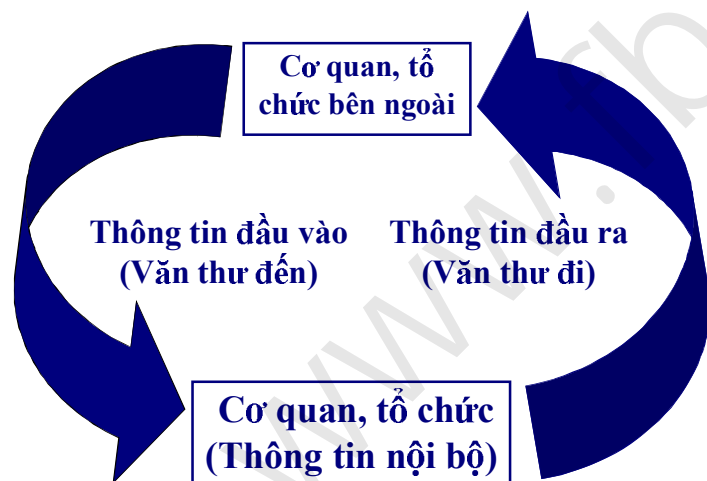
## 1.6. Phân loại thông tin (2)

- **Theo thời gian:** Quá khứ, hiện tại, tương lai
- **Theo yêu cầu quản lý:** Chiến lược, điều hành.
- **Theo đối tượng thông tin:** Đại chúng, cá nhân
- **Theo mức độ xử lý nội dung:** Cấp một (phát sinh trực tiếp), cấp hai (tổng hợp thông tin cấp một)
- **Theo chất lượng:** tốt (hữu ích, kịp thời, chính xác, đầy đủ), không tốt (không hữu ích)

Sunday, September 02, 2012

9

## 1.7. MÔ HÌNH HỆ THỐNG THÔNG TIN



Sunday, September 02, 2012

10

## 1.8. An toàn thông tin

- Hoạt động quản lý, nghiệp vụ đối với hệ thống thông tin nhằm bảo vệ nội dung thông tin trước nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra.
- **An toàn thông tin:** Bảo vệ và bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu, an toàn máy tính và an toàn mạng.
- **Mục tiêu:** Bảo đảm hệ thống thông tin thực hiện đúng chức năng, phục vụ đúng đối tượng, kịp thời, chính xác và tin cậy.

Sunday, September 02, 2012

11

## 2. Xử lý văn thư đến

### 2.1. Các bước xử lý văn thư giấy:

- Phân loại văn thư.
- Mở thư.
- Đóng dấu công văn đến và ghi ngày nhận
- Vào sổ công văn đến.
- Trình cấp trên duyệt.
- Soạn phiếu chuyển.
- Phân phối văn thư.

Sunday, September 02,  
2012

12

## 2.2. Phân loại văn thư

- **Thư khẩn:** điện tín, thư phát nhanh, thư bảo đảm, thư có dấu “Khẩn”.
- **Thư cá nhân** hoặc thư có in dấu “**mật**”.
- **Thư hạng một:** các loại thư, bưu ảnh, bưu kiện, hoá đơn, thư trong nội bộ.
- **Thư hạng hai:** báo và tạp chí.
- **Thư loại ba:** các Catalogue và các ấn phẩm khác.
- **Thư hạng bốn:** gói và kiện hàng

Sunday, September 02,  
2012

13

## 2.3. Mở thư

- Thư ký, nhân viên văn phòng không được quyền mở các loại thư cá nhân và thư có ký hiệu “mật”.

## 2.4. Đóng dấu công văn đến

- Xác định ngày nhận.
- Xác định thời hạn trả lời văn thư.
- Các đề nghị giao kết hợp đồng, tài liệu dự thầu có thể có ngày hết hạn.

Sunday, September 02,  
2012

14

## Mẫu dấu công văn đến \*

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CÔNG VĂN ĐẾN

Số: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Sunday, September 02,  
2012

15

## Mẫu sổ công văn đến

STT	Ngày đến	Nơi gửi	Số	Ngày tháng năm	Trích yếu nội dung	Người nhận	Ký tên
1	1/1/12	Cty A	9/CV	5/12/11	Mời dự hội nghị		

Sunday, September 02, 2012

16

## 3. Xử lý văn thư đi

- (1) Kiểm tra:
  - Văn thư đã đề ngày tháng chưa.
  - Địa chỉ có chính xác không.
  - Địa chỉ bên trong có phù hợp với địa chỉ bên ngoài.
  - Văn thư đã ký tên, đóng dấu chưa.
- (2) Vào sổ công văn đi.
- (3) Chuyển phát.

Sunday, September 02, 2012

17

## Mẫu sổ công văn đi

Số ký hiệu	Ngày tháng năm	Trích yếu nội dung	Nơi nhận	Đơn vị Hoặc người nhận	Ghi chú
1/CV	1/1/12	Mời dự Hội nghị	Cty A		

Sunday, September 02, 2012

18

## 4. Quản trị hồ sơ

### 4.1. Khái niệm hồ sơ

- Hồ sơ là tổng hợp các tài liệu có liên quan với nhau về một sự việc, một vấn đề hoặc một cá nhân, hình thành trong quá trình giải quyết công việc.

### 4.2. Khái niệm quản trị hồ sơ

- Quản trị hồ sơ là việc hoạch định, tổ chức, sắp xếp, lưu trữ tài liệu bảo đảm hệ thống tài liệu phục vụ hoạt động của tổ chức hiệu quả nhất.

Sunday, September 02, 2012

19

### 4.3. Các nhóm hồ sơ:

- (1) Tài liệu tổng hợp
- (2) Tài liệu quy hoạch, kế hoạch, thống kê
- (3) Tài liệu tổ chức, nhân sự
- (4) Tài liệu lao động, tiền lương
- (5) Tài liệu tài chính, kế toán
- (6) Tài liệu xây dựng cơ bản
- (7) Tài liệu khoa học công nghệ
- (8) Tài liệu hợp tác quốc tế
- (9) Tài liệu thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Sunday, September 02,  
2012

20

(10) Tài liệu thi đua, khen thưởng

(11) Tài liệu pháp chế

(12) Tài liệu về hành chính, quản trị công sở

(13) Tài liệu các lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ

(14) Tài liệu của tổ chức Đảng và các Đoàn thể cơ quan.

**Thời hạn bảo quản tài liệu \***

(Thông tư 9/2011/TT-BNV\_3/6/2011)

Sunday, September 02,  
2012

21

## 5. Quản lý con dấu của tổ chức

### 5.1. Khái niệm

- Con dấu là thành phần thể thức văn bản
- Thể hiện vị trí pháp lý của tổ chức, chức danh nhà nước.
- Khẳng định giá trị pháp lý của văn bản.

### 5.2. Hình thức con dấu: hình tròn

#### ■ Con dấu có hai loại:

- Có hình quốc huy
- Không có hình quốc huy

Sunday, September 02,  
2012

22

### Dấu có hình quốc huy:



### Dấu không có hình quốc huy:



Sunday, September 02,  
2012

23

### 5.3. Số lượng con dấu:

- Mỗi cơ quan, tổ chức, chức danh Nhà nước: 1 con dấu
- Cơ quan, tổ chức cấp văn bằng, chứng chỉ, thẻ, CMND, thị thực, visa có dán ảnh: có thêm dấu nổi, dấu thu nhỏ.
- Mẫu dấu phải đăng ký tại Công an và được cấp “Giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu”.

Sunday, September 02, 2012

24

### 5.4. Quản lý con dấu

- Cơ quan, tổ chức: nhân viên văn thư giữ.
- Doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ: chủ doanh nghiệp quản lý và sử dụng.
- **Nhân viên văn thư giữ con dấu:**
  - Tự tay đóng dấu vào văn bản
  - Chỉ đóng dấu khi đã có chữ ký của người có thẩm quyền
  - Không đóng dấu không chỉ (chưa ký)

Sunday, September 02, 2012

25

### 5.5. Cách đóng dấu

- Ngay ngắn, đúng chiều, mực dấu đỏ
- Dấu trùm lên 1/3 chữ ký về phía trái
- Đóng dấu phụ lục văn bản chính: đóng lên trang đầu, trùm lên một phần tên cơ quan, tổ chức hoặc tên của phụ lục
- Đóng dấu giáp lai, dấu nổi: theo quy định của Cơ quan quản lý ngành.

Sunday, September 02, 2012

26

### 5.6. Các trường hợp Con dấu của tổ chức bị thu hồi

- Tổ chức giải thể, chia tách, hợp nhất, sáp nhập
- Doanh nghiệp bị thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh
- Người đứng đầu tổ chức phải nộp con dấu và Giấy chứng nhận đăng ký mẫu dấu cho Công an.

Sunday, September 02, 2012

27



## 6. Quản trị thời gian

### 6.1. Khái niệm

- Quản trị thời gian là việc hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng hiệu quả quỹ thời gian.

### 6.2. Đặc điểm của thời gian

- Tồn tại khách quan
- Mang tính một chiều, không lặp lại
- Có giới hạn

Sunday, September 02, 2012

28

- Liên tục không thay đổi
- Giá trị phụ thuộc vào chủ thể sử dụng
- Thuộc về mọi người
- Tài nguyên quý hiếm không thể tích lũy, dù muốn hay không thì chúng ta đều phải tiêu dùng nó với tốc độ 60 giây trong 1 phút.

Sunday, September 02, 2012

29

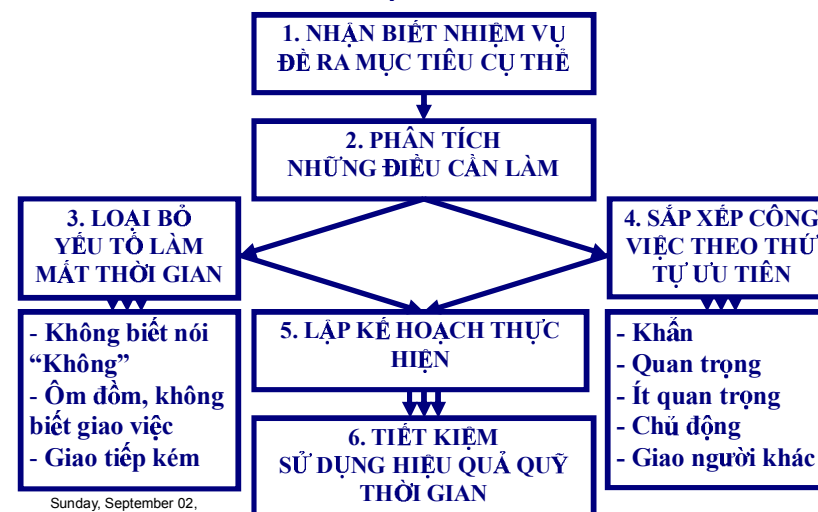
### 6.3. Đặc điểm quản trị thời gian

- Muốn tổ chức sử dụng thời gian cho người khác, cần biết tổ chức sử dụng quỹ thời gian của chính mình.
- Sắp xếp lịch làm việc sao cho tận dụng triệt để quỹ thời gian.
- Ưu tiên thời gian cho việc lớn, quan trọng
- Thích ứng với áp lực công việc
- Kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian

Sunday, September 02, 2012

30

## SƠ ĐỒ QUẢN TRỊ THỜI GIAN TỐI ƯU



Sunday, September 02, 2012

31

#### 6.4. Nguyên nhân mất thời gian

- Không lập hoặc lập kế hoạch không tốt.
- Không phân quyền, phân công hiệu quả.
- Tồn thời gian vào việc lặt vặt.
- Nói chuyện điện thoại dài dòng
- Tiếp khách quá lâu
- Văn phòng bừa bộn, quá nhiều tài liệu
- Đọc tài liệu chậm.
- Không tập trung trong công việc.

Sunday, September 02,  
2012

32

#### 6.5. Các biện pháp tiết kiệm thời gian

- Lập kế hoạch, lịch làm việc.
- Giờ nào việc đó - đúng theo kế hoạch
- Tập trung vào công việc đang làm.
- Liệt kê công việc theo thứ tự ưu tiên.
- Phải biết nói “Không” khi cần thiết.
- Tận dụng sự giúp đỡ của mọi người.
- Làm việc theo nhóm, siêng năng.

Sunday, September 02,  
2012

33

#### 6.6. Nguyên tắc quản trị thời gian

- Suy nghĩ chậm, tích cực, quyết định nhanh.
- Nói ít đi, làm nhiều hơn.
- Nói, nghĩ, làm phải đi liền với nhau.
- Bám sát công việc theo lịch trình.
- Đầu tư thời gian một cách khoa học.
- Luôn hướng tới các mục tiêu đã định.
- Tôn trọng thời gian./.

Sunday, September 02,  
2012

34

#### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu khái niệm thông tin?
2. Nêu các bước xử lý công văn đến?
3. Các biện pháp giúp sử dụng hiệu quả thời gian?

Sunday, September 02,  
2012

35

# CHƯƠNG 3

# TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN

SỐ TIẾT HỌC: 3

## NỘI DUNG CHÍNH

- Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân.
- Đón, tiếp khách tại đơn vị
- Tiếp khách qua điện thoại.

Sunday, September 02,  
2012

2

## 1. Tổng quát về công tác lễ tân

### 1.1. Khái niệm lễ tân

- Lễ tân là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi, làm việc giữa các tổ chức, cá nhân.
- Hoạt động lễ tân diễn ra trong mọi lĩnh vực đời sống xã hội.

Sunday, September 02,  
2012

3

## 1.2. Phân loại lễ tân

- Lễ tân ngoại giao.
- Lễ tân nội bộ quốc gia.
- Lễ tân kinh doanh.

Sunday, September 02,  
2012

4

### 1.2.1. Lễ tân ngoại giao

- Bộ phận của hệ thống nghi thức nhà nước (lễ tân ngoại giao, kỷ niệm các ngày lễ lớn, lễ tang cấp nhà nước.)
- Gồm các hoạt động đối ngoại giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ.
- Quy định điều chỉnh: Thông lệ quốc tế; pháp luật, tập quán quốc gia.
- **Nội dung:**
  - Thiết lập quan hệ ngoại giao.
  - Thăm chính thức cấp nhà nước.

Sunday, September 02,  
2012

5

### 1.2.2. Lễ tân nội bộ quốc gia

- Các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước.
- **1.2.3. Lễ tân kinh doanh**
- Các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các tổ chức kinh tế.
- Hoạt động lễ tân được thực hiện trên cơ sở quy định của pháp luật, tập quán.

Sunday, September 02,  
2012

6

### 1.3. Vai trò của công tác lễ tân

- Tổ chức tốt công tác lễ tân giúp:
  - Tiết kiệm thời gian cho lãnh đạo.
  - Tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách
  - Tạo thuận lợi cho quan hệ đối tác

Sunday, September 02,  
2012

7

### 1.4. Nguyên tắc cơ bản của công tác lễ tân

- Tuân thủ thông lệ quốc tế.
- Tôn trọng luật pháp quốc gia.
- Tôn trọng phong tục, tập quán địa phương, vùng, miền.
- Bình đẳng, không phân biệt đối xử.
- Đối đẳng, phân biệt ngôi thứ.

Sunday, September 02,  
2012

8

- **Tập quán:** Thói quen hình thành từ lâu trong đời sống, được mọi người làm theo. Ví dụ: Sử dụng âm lịch, gia đình nhiều thế hệ ...
- **Phong tục:** Thói quen xã hội của một địa phương, một nước. Ví dụ: Tết, giỗ chạp, cưới hỏi ...

## **2. Công tác đón, tiếp khách tại cơ quan, doanh nghiệp**

### **2.1. Phân loại khách**

- Khách ngoài cơ quan, doanh nghiệp: liên hệ công tác, khiếu nại, tố cáo ...
- Khách trong cơ quan, doanh nghiệp: liên hệ công tác giữa các phòng ban, gặp lãnh đạo ...

### **2.2. Tổ chức đón, tiếp khách**

- Chào hỏi: thái độ vui vẻ, niềm nở, lịch sự
- Bày tỏ sự quan tâm: trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách
- Chủ động tìm hiểu tên, nơi làm việc, mục đích của khách.
- Mời khách vào phòng đợi
- Thường trực tại nơi làm việc
- Ghi biên bản làm việc khi lãnh đạo yêu cầu.

### **2.3. Tổ chức các cuộc hẹn gặp**

- Sắp đặt chương trình cho các buổi xin hẹn: sắp xếp quỹ thời gian tiếp khách của lãnh đạo.
- Thu xếp các buổi xin hẹn: thời gian, địa điểm.
- Hủy bỏ các buổi xin hẹn: xin lỗi khéo léo & thông báo cho khách biết.
- Tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp.

## 2.4. Phương châm ứng xử khi tiếp khách

- Bình tĩnh, tự tin, kiên nhẫn.
- Nhã nhặn, lịch sự.
- Linh hoạt, không tự ái cá nhân.
- Không hách dịch với người có địa vị thấp
- Không quá hạ mình với người có địa vị cao.
- Đặt lợi ích & uy tín của doanh nghiệp lên trên hết.

Sunday, September 02,  
2012

13

## 2.5. Quy tắc ứng xử khi giao tiếp (1)

- **Ân cần:** Thể hiện sự quan tâm và tôn trọng khách, tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt.
- **Ngay ngắn:** Trang phục hợp cách, không tùy tiện, luộm thuộm, tác phong đúng mực.
- **Chuyên tâm:** Không làm việc riêng trong khi giao tiếp như cắt móng tay, trang điểm...
- **Đĩnh đạc:** Trả lời ngắn gọn, đầy đủ, không nói cộc lốc, nhất gừng.

Sunday, September 02,  
2012

14

## 2.5. Quy tắc ứng xử khi giao tiếp (2)

- **Đồng cảm:** Thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm.
- **Ôn hòa:** Không vung tay tùy tiện, chỉ ngón tay về phía khách.
- **Rõ ràng:** Không nói quá to, quá nhỏ hoặc nói quá nhiều. Tránh nói kiêu lý nhí khiến người nghe phải căng tai mới nghe rõ.
- **Nhiệt tình:** Thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết.

Sunday, September 02,  
2012

15

## 2.5. Quy tắc ứng xử khi giao tiếp (3)

- **Khiêm nhường:** Tránh tranh luận không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người, dồn khách vào thế bí để dành phần thắng về mình.
- **Nhất quán:** Không phát ngôn bất nhất, thay đổi ý kiến tùy tiện, chối phăng những điều vừa mới nói.

Sunday, September 02,  
2012

16

### 3. Tiếp khách qua điện thoại

#### 3.1. Đặc điểm:

- Là phương tiện kỹ thuật liên lạc hữu ích
- Công cụ giao tiếp đứng đầu về mức độ tiện lợi (nhanh chóng, dễ sử dụng)
- Phong cách giao tiếp qua điện thoại thể hiện nhân cách của người giao tiếp.

### 3.2. Giọng nói qua điện thoại:

- Lịch sự
- Rõ ràng
- Tốc độ vừa phải
- Có âm điệu
- Nhấn mạnh những câu quan trọng

### 3.3. Cách ứng xử khi nghe điện thoại

- Tốc độ nghĩ nhanh hơn nói 3 – 4 lần
- Lắng nghe, cố gắng không cắt ngang lời người đối thoại
- Không rõ, không hiểu có thể yêu cầu người đối thoại nói chậm hoặc nhắc lại
- Dành thời gian cho người đối thoại cởi mở, bộc lộ hết ý kiến của mình.
- Chắt lọc thông tin bổ sung kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân.

### ☼ Những nguyên tắc nghe điện thoại:

- Trả lời ngay: sau hồi chuông đầu tiên
- Tự xưng danh:
  - Cty Rạng Đông kính chào quý khách!
  - Dạ, Cty Rạng Đông xin nghe!
- Ghi số điện thoại và tên khách hàng.

### 3.4. Cách ứng xử khi gọi điện thoại

- Không gọi vào đầu hoặc cuối giờ làm việc
- Không gọi vào giờ ăn hoặc nghỉ trưa
- Không vào thời gian quá sớm hoặc quá trễ đến nhà riêng, nếu có việc khẩn cấp cần xin lỗi trước khi vào nội dung.
- Gọi ra nước ngoài phải tính múi giờ để tránh làm phiền người đối thoại.

Sunday, September 02,  
2012

21

### ✿ Những nguyên tắc khi gọi điện thoại:

- Chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi
- Kiểm tra số máy
- Tự xưng danh
- Trình bày dễ hiểu, tự nhiên, rõ ràng mục đích cuộc gọi./.

Sunday, September 02,  
2012

22

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu ý nghĩa của công tác lễ tân đối với hoạt động của cơ quan tổ chức?
2. Lập kế hoạch đón tiếp một đoàn khách nước ngoài đến Trường ĐHCN dự hội thảo khoa học?
3. Trình bày cách ứng xử khi gọi và nhận điện thoại?

Sunday, September 02,  
2012

23

## CHƯƠNG 4

# QUẢN TRỊ HỘI HỌP

### SỐ TIẾT HỌC: 3



## NỘI DUNG CHÍNH

- Tổ chức các cuộc hội họp
- Các loại hội nghị
- Chuẩn bị hội nghị
- Điều khiển hội nghị
- Lập chương trình, kế hoạch

## 1. Tổ chức hội họp

### 1.1. Khái niệm hội họp

- Hội họp là sự tập hợp nhiều người trong một thời gian nhất định đặt dưới sự điều khiển của một người (chủ trì, chủ tịch đoàn), nhằm mục đích:
  - Bàn thảo về một hay nhiều vấn đề
  - Tìm giải pháp tối ưu để giải quyết những vấn đề đó.

### 1.2. Ý nghĩa của hội họp

- Tạo sự thống nhất về nhận thức, quan điểm.
- Tạo sự phối hợp hành động trong công việc
- Kích thích tranh luận để tìm ra những giải pháp tối ưu
- Phổ biến chính sách, công việc
- Tháo gỡ khó khăn
- Khắc phục sai sót trong quá trình thực hiện

### 1.3. Các loại hội họp

- Họp nội bộ không nghi thức và Hội nghị theo nghi thức

#### 1.3.1. Họp nội bộ không nghi thức

- Họp giải quyết công việc của ban lãnh đạo, phòng ban chức năng ...
- Không nghi thức khai mạc, bế mạc
- Có thư ký ghi biên bản.

### 1.3.2. Hội nghị

- Có 4 loại hội nghị gồm:
  - Hội nghị chỉ huy
  - Hội nghị giao ban
  - Hội nghị thăm dò (Hội thảo)
  - Hội nghị quyết nghị (quyết định)

### Hội nghị chỉ huy

- **Mục đích:** Truyền đạt quyết định, giải pháp đã thông qua, giao nhiệm vụ cho cấp dưới
- **Đặc điểm:**
  - Người chủ trì là lãnh đạo cơ quan, tổ chức
  - Hội nghị mang tính độc thoại, các quyết định của hội nghị đã được xác định trước.
  - Tham dự: Trưởng, phó phòng ban, bộ phận, đơn vị trực thuộc.
  - Người tham dự không cần phát biểu.
  - Không cần thư ký ghi biên bản.

### Hội nghị giao ban

- **Mục đích:** Giúp lãnh đạo đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ, rút kinh nghiệm, chỉ đạo kịp thời nhằm hoàn thành mục tiêu chung
- **Đặc điểm:**
  - Là loại hội nghị chỉ huy tổ chức định kỳ hàng tháng, quý hoặc 6 tháng.
  - Người chủ trì hội nghị là lãnh đạo
  - Tham dự: Trưởng, phó phòng ban, đơn vị trực thuộc.
  - Người tham dự báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc.

### Hội nghị thăm dò (Hội thảo)

- **Mục đích:** Tìm kiếm thông tin, giải pháp giúp nhà quản trị quyết định một vấn đề nào đó.
- **Đặc điểm:**
  - Chủ trì hội nghị không nhất thiết là lãnh đạo tổ chức
  - Tham dự: Gồm cả người ngoài tổ chức
  - Những người tham dự tham gia thảo luận
  - Có thư ký ghi biên bản hội nghị.

## Hội nghị quyết nghị (Quyết định)

### ■ Mục đích:

- Kiểm điểm việc thực hiện kế hoạch năm
- Đề ra phương hướng, nhiệm vụ cho năm sau

### ■ Đặc điểm:

- Chủ trì hội nghị là lãnh đạo tổ chức
- Tham dự: Cán bộ, nhân viên, khách mời
- Người tham dự có quyền phát biểu ý kiến, tranh luận.
- Kết thúc hội nghị phải đưa ra quyết nghị - đưa vào văn bản trở thành nghị quyết.

- Có thư ký ghi biên bản hội nghị.

Sunday, September 02, 2012

10

## 1.4. Hình thức tổ chức hội nghị

- Tập trung tại một địa điểm (truyền thống)
- Từ xa - truyền hình trực tuyến đa phương tiện (hiện đại): Người tham dự tập trung tại các điểm cầu Hội nghị được đặt tại các địa điểm nhất định.

Sunday, September 02, 2012

11

## 1.5. Chuẩn bị hội nghị

- Thành lập ban tổ chức hội nghị \*
- Xác định:
  - Tính chất hội nghị, hình thức tổ chức
  - Thành phần tham dự
  - Địa điểm, thời gian tổ chức, kinh phí.
- Lập chương trình nghị sự \*
- Chuẩn bị tài liệu phát cho người tham dự.
- Sắp xếp nhân sự lễ tân, phục vụ.
- Chuẩn bị cơ sở vật chất cho hội nghị.
- Lập phương án bảo đảm an ninh.

Sunday, September 02, 2012

12

## 1.6. Tiến hành hội nghị

- Kiểm tra sự có mặt của đại biểu, khách mời (Ban tổ chức)
- Phát tài liệu hội nghị (Ban tổ chức)
- Chào cờ, hát quốc ca (MC)
- Đọc lời khai mạc (Ban tổ chức)
- Giới thiệu Chủ tịch đoàn, Chủ trì hội nghị (MC)
- Giới thiệu đại biểu, khách mời, thành phần tham dự (MC)
- Trình bày báo cáo hoạt động (Chủ trì)

Sunday, September 02, 2012

13

- Hội nghị thảo luận, phát biểu ý kiến đóng góp, biểu quyết thông qua báo cáo
- Trình bày phương hướng, nhiệm vụ (Chủ trì)
- Hội nghị thảo luận, phát biểu ý kiến đóng góp, biểu quyết thông qua phương hướng, nhiệm vụ
- Công bố các quyết định khen thưởng (Ban tổ chức)
- Phát biểu ý kiến tổng kết (Chủ trì)
- Đọc lời bế mạc (Ban tổ chức)

Sunday, September 02,  
2012

14

### 1.7. Điều khiển hội nghị:

- Trung lập, khách quan, tạo niềm tin cho người tham dự.
- Không nghiêng ý kiến của mình về một bên nào khi có nhiều ý kiến đối lập.
- Không tranh luận tay đôi, thiên vị trong chỉ định người phát biểu.
- Không áp đặt ý chí cá nhân.

Sunday, September 02,  
2012

15

- Không phê phán ý kiến của người tham gia hội nghị.
- Hướng dẫn mọi người tập trung phát biểu vào chủ đề hội nghị.
- Ngăn chặn những ý kiến công kích, phê phán cá nhân tránh gây mất đoàn kết trong và sau hội nghị.
- Tóm tắt ý kiến phát biểu, tổng kết hội nghị.

Sunday, September 02,  
2012

16

### Nhiệm vụ của thư ký

- Ghi lại tiến trình, diễn biến Hội nghị.
- Ghi trung thực, chính xác ý kiến phát biểu
- Không được ghi nhận xét, bình luận theo quan điểm chủ quan của mình
- Kết thúc biên bản: Thư ký & Chủ tọa cùng ký vào biên bản.
- ❁ *Vai trò của biên bản:*
- Chứng cứ pháp lý
- Căn cứ ban hành nghị quyết, quyết định.
- Người phát biểu thận trọng khi nói.

Sunday, September 02,  
2012

17

## 1.8. Công việc cần làm sau hội họp

- **Cuộc họp thông thường:** lưu giữ biên bản cuộc họp
- **Các hội nghị:** lập hồ sơ lưu trữ
  - Giấy mời, giấy triệu tập
  - Danh sách đại biểu
  - Danh sách người tham dự hội nghị
  - Lời khai mạc, Lời bế mạc
  - Các báo cáo, tham luận, lời phát biểu
  - Nghị quyết cuộc họp, Biên bản hội nghị

Sunday, September 02,  
2012

18

## 2. Lập chương trình, kế hoạch

### 2.1. Khái niệm

- Chương trình, kế hoạch là tài liệu dự báo mục tiêu, định hướng và phương thức thực hiện các mục tiêu, định hướng đó của tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định.
- **Lập kế hoạch:** Dự kiến công việc của tổ chức trong khoảng thời gian nhất định với mục tiêu xác định.

Sunday, September 02,  
2012

19

- **Chương trình:** Đề ra những mục tiêu có tính phương hướng, chủ trương cho một khoảng thời gian dài, nhiều năm.
- **Kế hoạch:** Hoạt động cụ thể nhằm triển khai những mục tiêu đã xác định trong thời gian ngắn.
- **Lịch công tác** (lich làm việc): những công việc cụ thể của mỗi tuần.

Sunday, September 02,  
2012

20

### 2.2. Ý nghĩa của chương trình, kế hoạch

- Tổ chức có mục tiêu rõ ràng
- Tạo sự chủ động trong quản lý
- Tiên liệu các tình huống quản lý
- Việc điều hành thống nhất, tập trung
- Nhà quản lý nắm được tiến độ công việc
- Phối hợp được các nguồn lực hiệu quả
- Ứng phó với những thay đổi của môi trường bên ngoài.

Sunday, September 02,  
2012

21

### 2.3. Cơ sở xây dựng chương trình, kế hoạch

- Chủ trương, chính sách, pháp luật
- Tình hình kinh tế, xã hội của đất nước
- Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của tổ chức
- Kết quả hoạt động các năm trước đó
- Các nguồn lực hiện có của tổ chức.
- Các tiến bộ khoa học kỹ thuật

### 2.3. Yêu cầu xây dựng chương trình, kế hoạch

- Phù hợp chủ trương, chính sách, pháp luật
- Bảo đảm tính khả thi
- Mục tiêu phù hợp với khả năng
- Công việc hoạch định có hệ thống, theo thứ tự ưu tiên, có phương án và biện pháp thực hiện.

### 2.3. Phương pháp xây dựng chương trình, kế hoạch

- Xác định mục tiêu, ý nghĩa và ảnh hưởng đối với tổ chức.
- Xác định nội dung công việc (quy mô, khối lượng, số lượng, chất lượng, kỹ thuật, địa điểm, thời gian, thời hạn hoàn thành)
- Xác định cách thức thực hiện
- Quy định phương pháp kiểm tra, giám sát (quy trình, thẩm quyền, thời gian, chế tài, biện pháp khắc phục...)
- Phân phối các nguồn lực để bảo đảm thực hiện công việc (con người, tài chính, nguyên vật liệu, máy móc, thiết bị...)/.

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu ý nghĩa của hội họp đối với hoạt động quản trị văn phòng?
2. Phân loại hội nghị?

## PHẦN II

# KỸ THUẬT SOẠN THẢO & TRÌNH BÀY VĂN BẢN

## CHƯƠNG 5

# KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN

### **NỘI DUNG CHÍNH**

1. Khái niệm văn bản.
2. Các hệ thống văn bản.
3. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
4. Hệ thống văn bản hành chính.
5. Hệ thống văn bản tư pháp.

### **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT:**

- **VB:** Văn bản
- **QPPL:** Quy phạm pháp luật
- **HC:** Hành chính
- **CQ:** Cơ quan
- **TC:** Tổ chức
- **UBTVQH:** Ủy ban Thường vụ Quốc hội
- **TANDTC:** Tòa án nhân dân tối cao
- **VKSNDTC:** Viện kiểm sát nhân dân tối cao

## 1. Khái niệm văn bản (1)

### ■ Nghĩa rộng:

- Vật bất kỳ có chứa đựng tin
- Được ghi bằng ký hiệu hoặc ngôn ngữ nhất định
- Mục đích: Ghi nhận, truyền đạt tin từ chủ thể này đến chủ thể khác.

**Ví dụ:** Sách vở, bia đá, câu đối, khẩu hiệu, bản vẽ ...

## 1. Khái niệm văn bản (2)

### ■ Nghĩa hẹp:

- Tài liệu (giấy, điện tử) hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

### ■ Ngôn ngữ:

- Văn bản là bản viết hoặc bản in, mang nội dung là những gì cần được ghi để lưu lại làm bằng chứng về sau.

## 2. Các hệ thống văn bản

### ■ Văn bản quy phạm pháp luật:

- Văn bản luật
- Văn bản dưới luật

### ■ Văn bản hành chính:

- Văn bản hành chính cá biệt
- Văn bản hành chính thông thường

### ■ Văn bản tư pháp:

- Văn bản của Cơ quan điều tra
- Văn bản của Viện kiểm sát
- Văn bản của Tòa án

## 3. Hệ thống văn bản QPPL

■ **Chủ thể ban hành:** Cơ quan, chức danh nhà nước có thẩm quyền (Quốc hội, Chính phủ ...)

■ **Thủ tục, trình tự ban hành:** Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định \*

■ **Nội dung:** Quy định quy tắc xử sự chung

■ **Mục đích:** Điều chỉnh các quan hệ xã hội

■ **Biện pháp bảo đảm thi hành:** Mang tính cưỡng chế Nhà nước gồm các chế tài: hình sự, hành chính, kinh tế

■ **Hiệu lực thi hành:** Phạm vi cả nước hoặc địa phương cụ thể.



### 3.1. Phân loại văn bản QPPL

#### ■ Văn bản luật:

- **Quốc hội:** Hiến pháp, Luật (Bộ luật)
- **UBTVQH:** Pháp lệnh

#### ■ Văn bản dưới luật:

- **CQ nhà nước trung ương** (Chính phủ, Bộ, Cơ quan ngang Bộ ...) ban hành: Nghị định, Thông tư...
- **CQ nhà nước địa phương** (UBND, HĐND) ban hành: Nghị quyết, Quyết định...

Sunday, September 02, 2012

9

### 3.2. Cơ quan ban hành văn bản QPPL

- **Quốc hội:** Hiến pháp, luật, nghị quyết.
- **UBTVQH:** Pháp lệnh, nghị quyết.
- **Chủ tịch Nước:** Lệnh, quyết định.
- **Chính phủ:** Nghị định.
- **Thủ tướng Chính phủ:** Quyết định.
- **Hội đồng Thẩm phán TANDTC:** Nghị quyết
- **Chánh án TANDTC:** Thông tư.
- **Viện trưởng VKSNDTC:** Thông tư.

Sunday, September 02, 2012

10

- **Bộ trưởng, Thủ trưởng CQ ngang Bộ:** Thông tư.

- **Tổng Kiểm toán Nhà nước:** Quyết định.

- **UBTVQH / Chính phủ - Các TC chính trị - xã hội:** Nghị quyết liên tịch.

- **Chánh án TANDTC - Viện trưởng VKSNDTC - Bộ trưởng, Thủ trưởng CQ ngang Bộ:** Thông tư liên tịch.

- **Hội đồng nhân dân:** Nghị quyết.

- **Ủy ban nhân dân:** Chỉ thị, Quyết định.

Sunday, September 02, 2012

11

#### 3.2.1. Văn bản do Quốc hội ban hành

##### ✿ Hiến pháp

- Hiến pháp là đạo luật cơ bản của Nhà nước, có hiệu lực pháp lý cao nhất.
- Bao gồm các quy định mang tính nguyên tắc về chế độ chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng, quyền và nghĩa vụ của cơ bản của công dân...

Sunday, September 02, 2012

12

## ☛ Luật

- Cụ thể hóa quy định của Hiến pháp
- Bao gồm các quy phạm pháp luật nhằm điều chỉnh các lĩnh vực quan hệ xã hội:
  - Tổ chức, hoạt động của bộ máy nhà nước (Luật Tổ chức Quốc hội, Luật Tổ chức Chính phủ ...)
  - Quan hệ xã hội và hoạt động của công dân (Bộ luật Dân sự, Luật Hôn nhân & Gia đình ...)
  - Quan hệ đối ngoại (Luật Ký kết gia nhập điều ước quốc tế ...)

Sunday, September 02,  
2012

13

## ☛ Nghị quyết của Quốc hội

- Quyết định nhiệm vụ phát triển kinh tế, xã hội.
- Phân bổ ngân sách trung ương.
- Phê chuẩn điều ước quốc tế.

Sunday, September 02,  
2012

14

### 3.2.2. Văn bản của UBTVQH

#### ☛ Pháp lệnh:

- Điều chỉnh những quan hệ xã hội mà *chưa có luật điều chỉnh*.
- Có giá trị pháp lý như Luật
- Sau một thời gian thực hiện sẽ được Quốc hội xem xét ban hành thành Luật.

Sunday, September 02,  
2012

15

#### ☛ Nghị quyết của UBTVQH

- Giải thích Hiến pháp, luật, pháp lệnh
- Giám sát thi hành Hiến pháp, luật
- Giám sát Chính phủ, TANDTC, VKSNDTC
- Giám sát, hướng dẫn hoạt động của Hội đồng nhân dân.
- Quyết định tuyên bố chiến tranh, tổng động viên, ban bố tình trạng khẩn cấp.

Sunday, September 02,  
2012

16

### 3.2.3. Văn bản của Chủ tịch nước

#### ✿ Lệnh

- Công bố Hiến pháp, luật, pháp lệnh.
- Tổng động viên.
- Ban bố tình trạng khẩn cấp.

Sunday, September 02,  
2012

17

#### ✿ Quyết định của Chủ tịch nước

- Bổ nhiệm Phó Thủ tướng, Bộ trưởng
- Phong hàm sĩ quan cao cấp LLVT \*
- Tặng thưởng huân, huy chương
- Cử, triệu hồi Đại sứ
- Phê chuẩn, gia nhập điều ước quốc tế
- Quyết định cho nhập, thôi quốc tịch VN
- Quyết định đặc xá, ân xá.

Sunday, September 02,  
2012

18

### 3.2.4. Nghị định của Chính phủ

- Quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh.
- Quy định các biện pháp cụ thể để thực hiện chính sách kinh tế, xã hội, an ninh, quốc phòng, văn hóa, giáo dục...
- Quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của các Bộ, Cơ quan ngang Bộ, Cơ quan thuộc Chính phủ.

Sunday, September 02,  
2012

19

### 3.2.5. Quyết định của Thủ tướng

- Ban hành trong quá trình thực hiện chức năng, quyền hạn của Thủ tướng:
  - Lãnh đạo công tác Chính phủ
  - Bổ nhiệm, miễn nhiệm các thứ trưởng
  - Phê chuẩn việc bầu cử, điều động, cách chức Chủ tịch, phó chủ tịch UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Sunday, September 02,  
2012

20

### **3.2.6. Thông tư của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ:**

- Quy định chi tiết thi hành Luật, Pháp lệnh, Nghị định.
- Quy định về quy trình, quy chuẩn kỹ thuật của ngành.
- Quy định biện pháp để thực hiện chức năng quản lý ngành.

Sunday, September 02, 2012

21

### **3.2.7. Văn bản của Tòa án ND tối cao**

#### **✿ Nghị quyết của Hội đồng Thẩm phán**

- Hướng dẫn Tòa án các cấp áp dụng thống nhất pháp luật
- Tổng kết kinh nghiệm xét xử.

#### **✿ Thông tư của Chánh án TANDTC**

- Hướng dẫn công tác xét xử của Tòa án các cấp.

Sunday, September 02, 2012

22

### **3.2.8. Thông tư của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao**

- Quy định nhiệm vụ, kế hoạch công tác kiểm sát trong ngành kiểm sát.

### **3.2.9. Quyết định của Tổng Kiểm toán Nhà nước**

- Quy định, hướng dẫn các chuẩn mực kiểm toán nhà nước.
- Quy định cụ thể quy trình kiểm toán, hồ sơ kiểm toán.

Sunday, September 02, 2012

23

### **3.2.10. Nghị quyết của Hội đồng nhân dân**

- Quyết định chủ trương, chính sách, biện pháp bảo đảm thi hành Hiến pháp, luật, văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên.
- Quyết định kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội, ngân sách, an ninh, quốc phòng ở địa phương.

Sunday, September 02, 2012

24

### 3.2.11. Văn bản của Ủy ban nhân dân

#### ■ Quyết định

- Ban hành các biện pháp cụ thể thực hiện chủ trương, chính sách của Cơ quan Nhà nước Trung ương, Nghị quyết của HĐND cùng cấp

#### ■ Chỉ thị

- Chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách của Trung ương, nghị quyết HĐND Giao nhiệm vụ cho cơ quan cấp dưới.

Sunday, September 02, 2012

25

### 4. Văn bản hành chính

- **Chủ thể ban hành:** Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- **Trình tự, thủ tục ban hành:** Do Bộ, Cơ quan ngang bộ quy định
- **Nội dung:** Thực thi các văn bản pháp luật
- **Mục đích:** Thông tin, thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết những công việc theo thẩm quyền của cơ quan, tổ chức
- **Biện pháp bảo đảm thi hành:** Biện pháp hành chính
- **Hiệu lực thi hành:** Trong phạm vi ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức, đối tượng cụ thể.

Sunday, September 02, 2012

26

### 4.1. Phân loại văn bản hành chính

- Hai loại: Cá biệt và thông thường
- **Văn bản cá biệt:** Áp dụng một lần cho một cá nhân hoặc một vụ việc cụ thể
- **Ví dụ:** Quyết định về nhân sự, chế độ, chính sách của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.
- **Văn bản hành chính thông thường:** Dùng để trao đổi thông tin, tác nghiệp trong hoạt động của cơ quan, tổ chức.
- **Có 2 loại văn bản hành chính thông thường:**
  - **Không có tên loại:** Công văn
  - **Có tên loại:** Thông báo, báo cáo, biên bản...

Sunday, September 02, 2012

27

### 4.2. Hệ thống văn bản hành chính

- Nghị quyết, quyết định, chỉ thị, quy chế, quy định, thông cáo, thông báo, hướng dẫn, chương trình, kế hoạch, phương án, đề án, dự án, báo cáo, biên bản, tờ trình, hợp đồng, công văn, công điện, bản ghi nhớ, bản cam kết, bản thoả thuận, giấy chứng nhận, giấy uỷ quyền, giấy mời, giấy giới thiệu, giấy nghỉ phép, giấy đi đường, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu gửi, phiếu chuyển, thư công.

Sunday, September 02, 2012

28

■ **Công văn:** Trao đổi công việc, triệu tập hội họp giữa các cơ quan, tổ chức hoặc giữa cơ quan, tổ chức với công dân.

■ **Công điện:** Hình thức đặc biệt của công văn được sử dụng trong trường hợp khẩn cấp, cần thông tin nhanh một mệnh lệnh, một quyết định hoặc một công việc cần thực hiện.

■ **Báo cáo:** Văn bản phản ánh hoạt động của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian cụ thể nhằm kiến nghị các giải pháp hoặc phương hướng xử lý.

■ **Đề án:** Trình bày dự định, mục tiêu, kế hoạch thực hiện một nhiệm vụ công tác trong một thời gian nhất định

■ **Phương án:** Nêu dự kiến về cách thức, trình tự tiến hành công việc trong hoàn cảnh, điều kiện nhất định

■ **Tờ trình:** Cơ quan, tổ chức cấp dưới đề xuất với cơ quan, tổ chức cấp trên phê chuẩn hay xét duyệt một vấn đề mới mà mình không thể tự quyết định được

■ **Thông cáo:** Văn bản của cơ quan lãnh đạo Đảng, Nhà nước dùng để công bố một quyết định, một sự kiện quan trọng về đối nội, đối ngoại của quốc gia.

■ **Thông báo:** Thông tin về tình hình, kết quả hoạt động, các quyết định của cơ quan, tổ chức để các đối tượng liên quan biết hoặc thực thi.

■ **Kế hoạch:** Xây dựng phương hướng, nhiệm vụ, chỉ tiêu công tác của cơ quan, tổ chức trong một thời gian nhất định.

■ **Biên bản:** Ghi lại sự việc đã xảy ra hoặc đang xảy ra. Biên bản gồm 2 loại: biên bản hội họp và biên bản vụ việc

■ **Hợp đồng:** Văn bản ghi nhận sự thỏa thuận, giao ước giữa các bên quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia hợp đồng (Hợp đồng dân sự, lao động, thương mại ...).

## 5. Văn bản tư pháp

- **Chủ thể ban hành:** Cơ quan, chức danh tư pháp (Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan điều tra)
- **Trình tự, thủ tục ban hành:** Do pháp luật tố tụng quy định.
- **Nội dung:** Thực thi các quy định của văn bản quy phạm pháp luật.
- **Mục đích:** Giải quyết những vụ việc thuộc lĩnh vực tư pháp.
- **Biện pháp bảo đảm thi hành:** Mang tính cưỡng chế Nhà nước gồm các chế tài: hình sự, hành chính, kinh tế.
- **Hiệu lực thi hành:** Trên phạm vi cả nước.

Sunday, September 02,  
2012

33

## Văn bản tư pháp bao gồm:

- **Cơ quan điều tra:** Quyết định khởi tố vụ án, quyết định khởi tố bị can, lệnh tạm giữ, lệnh tạm giam, lệnh truy nã ...
- **Viện kiểm sát:** Bản cáo trạng, quyết định ...
- **Tòa án:** Bản án, quyết định ...

Sunday, September 02,  
2012

34

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu khái niệm văn bản?
2. Trình bày hệ thống văn bản quy phạm pháp luật?
3. Trình bày hệ thống văn bản hành chính?
4. Trình bày điểm giống và khác biệt giữa văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính? Nêu vai trò của văn bản hành chính đối với cơ quan, tổ chức nói riêng và đối với đời sống xã hội nói chung?

Sunday, September 02,  
2012

35

# CHƯƠNG 6 THỂ THỨC & KỸ THUẬT TRÌNH BÀY VĂN BẢN

SỐ TIẾT HỌC: 3

## NỘI DUNG

- Văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh
- Thể thức văn bản
- Kỹ thuật trình bày văn bản
- Thể thức, kỹ thuật trình bày bản sao văn bản

02/09/2012

2

## VĂN BẢN QPPL ĐIỀU CHỈNH:

- Thông tư liên tịch 55\_06/5/2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ “*Hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản*” \*
- Thông tư 01\_19/1/2011 của Bộ Nội vụ “*Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính*” (có hiệu lực từ 8/3/2011 thay thế các quy định về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính quy định tại TTLT 55) \*

02/09/2012

3

### 1. Thể thức văn bản

#### 1.1. Khái niệm

- Là tập hợp các thành phần cấu thành văn bản, bao gồm:
  - *Những thành phần chung*: Áp dụng đối với tất cả các loại văn bản
  - *Thành phần bổ sung*: Áp dụng đối với một số loại văn bản nhất định

#### 1.2. Đặc điểm

- Quy định pháp lý
- Áp dụng bắt buộc

02/09/2012

4

#### 1.3. Phạm vi áp dụng

- Văn bản quy phạm pháp luật
- Văn bản hành chính
- Văn bản tư pháp
- Bản sao văn bản.

#### 1.4. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan nhà nước
- Tổ chức chính trị, xã hội, kinh tế...
- Đơn vị lực lượng vũ trang.

02/09/2012

5



## 1.5. Thể thức văn bản gồm các thành phần sau:

- (1) Quốc hiệu
- (2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành
- (3) Số, ký hiệu của văn bản
- (4) Địa danh & ngày, tháng, năm ban hành
- (5) Tên loại & trích yếu nội dung
- (6) Nội dung văn bản
- (7) Chức vụ, họ tên, chữ ký của người có thẩm quyền
- (8) Dấu của cơ quan, tổ chức

02/09/2012

6

(9) Nơi nhận

(10) Dấu chỉ mức độ khẩn, mật

(11) Chỉ dẫn phạm vi lưu hành

(12) Chỉ dẫn dự thảo văn bản

(13) Ký hiệu người đánh máy & số lượng bản phát hành

(14) Địa chỉ cơ quan, tổ chức; địa chỉ E-Mail; địa chỉ Website; số điện thoại, số Fax.

\* \* \*

02/09/2012

7

## 2. Kỹ thuật trình bày văn bản

### 2.1. Khổ giấy

- Trình bày trên khổ giấy A4 (210mm x 297mm)
- Giấy giới thiệu, biên nhận hồ sơ, phiếu chuyển, phiếu gửi có thể trình bày trên khổ giấy A5 (148mm x 210mm)

02/09/2012

8

### 2.2. Kiểu trình bày

- Trình bày theo chiều dài trang giấy.
- Các bảng, biểu có thể trình bày theo chiều rộng trang giấy.

### 2.3. Phong chữ (Font)

- Phong chữ tiếng Việt của bộ mã ký tự Unicode theo TCVN 6909:2001.

02/09/2012

9

## 2.4. Định lề văn bản (giấy A4):

### ■ Trang mặt trước:

- Lề trên (Top): 20 – 25 mm
- Lề dưới (Bottom): 20 – 25 mm
- Lề trái (Insize): 30 – 35 mm
- Lề phải (Outsize): 15 – 20 mm

### ■ Trang mặt sau:

- Lề trên (Top): 20 – 25 mm
- Lề dưới (Bottom): 20 – 25 mm
- Lề trái (Insize): 15 – 20 mm
- Lề phải (Outsize): 30 – 35 mm

02/09/2012

10

## 2.5. Đánh số trang:

- **Kiểu số:** Số Ả-Rập (1,2,3...)
- **Vị trí:** Chính giữa lề trên hoặc góc phải cuối trang.
- Bắt đầu đánh số từ trang 2 trở đi.
- Văn bản có 1 trang: Không đánh số.

02/09/2012

11

## QUỐC HIỆU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

- Dòng trên: Chữ in hoa, cỡ chữ 12-13, kiểu chữ đứng, đậm
- Dòng dưới: Chữ in thường, cỡ chữ từ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm
- Đường kẻ ngang, nét liền, dài bằng dòng chữ (sử dụng lệnh Draw, không dùng lệnh Underline)

02/09/2012

12

## TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC BAN HÀNH VĂN BẢN

BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐHCN TP.HCM

- Chữ in hoa, cỡ chữ: 13-14, kiểu chữ: đứng, đậm
- Phía dưới có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng từ 1/3 đến 1/2 độ dài của dòng chữ

02/09/2012

13

### **Số, ký hiệu văn bản quy phạm pháp luật**

**Yêu cầu:** Số thứ tự/Năm ban hành/Loại văn bản - cơ quan ban hành

**Ví dụ:** Số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP

### **Số, ký hiệu văn bản hành chính**

**Yêu cầu:** Số thứ tự/Loại văn bản - cơ quan, chức danh ban hành

**Ví dụ:** Số: 10/QĐ-GĐ

02/09/2012

14

■ **Số văn bản:** Số thứ tự đăng ký tại văn thư, bắt đầu từ số 01 vào ngày 1/1 và kết thúc ngày 31/12 hàng năm.

■ **Ký hiệu văn bản:** Chữ viết tắt tên loại văn bản và chữ viết tắt tên tổ chức (chức danh) ban hành văn bản

02/09/2012

15

### **Địa danh ghi trên văn bản**

■ Tên đơn vị hành chính (tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; xã, phường, thị trấn) nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở.

■ Chữ in thường, nghiêng, cỡ chữ 13-14

02/09/2012

16

■ Địa danh ghi trên văn bản của cơ quan, tổ chức Trung ương là tên tỉnh, thành phố nơi đóng trụ sở

**Ví dụ:** *Hà Nội,*

*Thành phố Hồ Chí Minh,*

*Bình Dương,*

*Tây Ninh,*

02/09/2012

17

■ **Đối với cơ quan, tổ chức cấp tỉnh:** Tên của thị xã, thành phố thuộc tỉnh nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở.

■ **Ví dụ:** Thủ Dầu Một,  
Biên Hòa,

■ **Đối với cơ quan cấp quận, huyện:** Tên của quận, huyện.

■ **Đối với tổ chức cấp xã, phường:** Tên của xã, phường.

02/09/2012

18

***ngày, tháng, năm ban hành văn bản:***

- Văn bản QPPL của Quốc hội, UBTVQH, HĐND: Ngày thông qua
- Văn bản QPPL khác & văn bản hành chính: Ngày ký ban hành.
- Chữ in thường, nghiêng, cỡ chữ 13-14

02/09/2012

19

## **TÊN VĂN BẢN**

- Tên cụ thể loại văn bản được ban hành.
- Tất cả văn bản QPPL & văn bản hành chính đều có tên loại, trừ công văn.
- Chữ in hoa, đậm, cỡ chữ 14-15
- **Ví dụ:**

**QUYẾT ĐỊNH**

02/09/2012

20

## **TRÍCH YẾU NỘI DUNG VĂN BẢN**

- Ghi khái quát nội dung chủ yếu của văn bản, giúp xác định nhanh chóng nội dung văn bản và thuận tiện cho việc theo dõi, tra tìm khi cần thiết.
- Chữ in thường, cỡ chữ 13-14, đậm
- **Ví dụ:**  
Về việc nâng lương thường xuyên đối với ông Nguyễn Văn A

02/09/2012

21

## NỘI DUNG VĂN BẢN

- Phù hợp với hình thức văn bản
- Phù hợp chính sách, pháp luật
- Sử dụng ngôn ngữ viết, dễ hiểu
- Dùng từ phổ thông, không dùng từ địa phương và từ ngữ nước ngoài
- Không viết tắt cụm từ không thông dụng.

02/09/2012

22

## CHỨC VỤ, HỌ TÊN, CHỮ KÝ

- Người ký văn bản chịu trách nhiệm về văn bản mình đã ký.
- Các hình thức ký văn bản:
  - ▣ Ký trực tiếp
  - ▣ Ký thay (KT)
  - ▣ Thay mặt (TM)
  - ▣ Thừa ủy quyền (TUQ)
  - ▣ Thừa lệnh (TL)

02/09/2012

23

### 3. Thể thức, kỹ thuật trình bày bản sao

#### 3.1. Các loại bản sao:

- **Sao y bản chính:** Bản sao đầy đủ, chính xác nội dung của bản chính.
- **Trích sao:** Bản sao một phần nội dung của văn bản được thực hiện từ bản chính.
- **Sao lục:** Bản sao đầy đủ, chính xác nội dung của văn bản từ bản sao y bản chính.

02/09/2012

24

#### 3.2. Kỹ thuật trình bày bản sao:

TÊN CQ, TC

SAO Y BẢN CHÍNH

Số: /SY

Địa danh, ngày tháng năm

Nơi nhận:

CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ

-

Chữ ký, dấu

-

- Lưu

Họ và tên

02/09/2012

25

## **VIẾT HOA** **TRONG VĂN BẢN HÀNH CHÍNH**

Hướng dẫn cụ thể tại  
Phụ lục VI

**VIẾT HOA TRONG VĂN BẢN HÀNH CHÍNH**  
*(Kèm theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV  
ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ)*

02/09/2012

26

## **CÂU HỎI ÔN TẬP**

1. Nêu thể thức trình bày văn bản hành chính – công vụ?
2. Nêu kỹ thuật trình bày văn bản hành chính – công vụ?

02/09/2012

27

## **CHƯƠNG 7** **NGÔN NGỮ** **TRONG VĂN BẢN HÀNH CHÍNH**

**SỐ TIẾT HỌC: 1**

## **NỘI DUNG**

- Phong cách ngôn ngữ
- Phong cách ngôn ngữ hành chính – công vụ
- Kỹ thuật sử dụng tiếng Việt trong văn bản hành chính – công vụ

Sunday, September 02,  
2012

2

## 1. Phong cách ngôn ngữ

**1.1. Khái niệm:** là cách lựa chọn, kết hợp và vận dụng phương tiện ngôn ngữ liên quan đến nhiệm vụ giao tiếp.

### 1.2. Đặc điểm

- **Hoàn cảnh giao tiếp:** mỗi văn bản phải tuân theo một chuẩn mực ngôn ngữ phù hợp với thể loại văn bản.
- **Mục đích giao tiếp:** mỗi văn bản gắn với mục đích nhất định.

Sunday, September 02,  
2012

3

- **Đối tượng giao tiếp:** Ngôn ngữ văn bản phải phù hợp với đối tượng của văn bản
- **Quan hệ của người tham gia giao tiếp:** Ngôn ngữ văn bản phải phù hợp với nội dung của văn bản.

Sunday, September 02,  
2012

4

## 1.3. Phân loại phong cách ngôn ngữ

- (1) Phong cách hành chính – công vụ
- (2) Phong cách khoa học – kỹ thuật
- (3) Phong cách báo chí – công luận
- (4) Phong cách chính luận
- (5) Phong cách sinh hoạt hàng ngày

Sunday, September 02,  
2012

5

## 2. Phong cách ngôn ngữ hành chính – công vụ

### 2.1. Khái niệm

- Là khuôn mẫu để xây dựng văn bản hành chính – công vụ thể hiện vai trò, vị trí của người tổ chức, quản lý, điều hành cơ quan, tổ chức.

### 2.2. Đặc điểm

- Chuẩn mực ngôn ngữ viết, phi nghệ thuật, không mang tính biểu cảm.

Sunday, September 02,  
2012

6

- Mang tính nghiêm trang, không tự do, tùy tiện.
- Không mang yếu tố cá nhân: chữ ký của người có thẩm quyền ban hành văn bản chỉ xác nhận giá trị pháp lý của văn bản, không mang tính xác nhận tác giả của văn bản.
- Được sử dụng trong hoàn cảnh theo nghi thức: đứng đắn, nghiêm túc.

### 2.3. Chức năng

- **Chức năng thông tin:** truyền đạt thông tin phục vụ hoạt động quản lý, điều hành và giao dịch của cơ quan, tổ chức.
- **Chức năng pháp lý:**
  - Quy định các nguyên tắc ứng xử chung trong các quan hệ xã hội.
  - Chứng cứ pháp lý trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức.

- **Chức năng quản lý:** công cụ chủ yếu trong hoạt động của cơ quan quản lý hành chính nhà nước.
- **Chức năng văn hóa:** truyền đạt thông tin, thuyết phục mọi người chấp hành các quy định của nhà nước, quy tắc ứng xử chung của xã hội

- **Chức năng xã hội:** nhìn nhận và giải quyết các vấn đề phát sinh trong xã hội trong thời điểm và phạm vi cụ thể.
- **Chức năng giao tiếp.**
- **Chức năng sử liệu.**
- **Chức năng thống kê.**



## 2.4. Tính chất của phong cách hành chính – công vụ

- **Tính chính xác:** chính xác trong sử dụng từ, đặt câu; tính xác định, đơn nghĩa trong nội dung văn bản; chỉ cho phép hiểu theo một cách.
- **Tính nghiêm túc, khách quan:** không biểu hiện cảm xúc, ý chí chủ quan.
- **Tính khuôn mẫu:** thể thức, kỹ thuật trình bày phải theo mẫu do pháp luật quy định.

Sunday, September 02, 2012

11

## 3. Kỹ thuật sử dụng tiếng Việt trong văn bản hành chính – công vụ

### 3.1. Từ, ngữ trong văn bản

- Sử dụng nhóm từ thông dụng, đơn nghĩa: chỉ có thể hiểu theo một cách duy nhất nhằm bảo đảm tính chính xác của văn bản.
- Không sử dụng từ ngữ văn chương bóng bẩy, từ địa phương, tiếng lóng, từ ngữ mang ý nghĩa đặc biệt, từ mới chưa có nghĩa ổn định.

Sunday, September 02, 2012

12

- Sử dụng nhóm từ ngữ hành chính: tổ chức, quyền hạn, quản lý ...
- Khi sử dụng từ Hán-Việt cần nắm rõ nghĩa của từ.
- Sử dụng nhóm thuật ngữ pháp lý và thuật ngữ thông thường: chỉ sử dụng những thuật ngữ mà cách hiểu đã được thống nhất và được sử dụng phổ biến.

Sunday, September 02, 2012

13

### 3.2. Câu trong văn bản

- Chỉ sử dụng câu kể và câu cầu khiến
- Không sử dụng câu hỏi, câu cảm và câu than.
- Cần sử dụng câu đơn có đầy đủ hai thành phần chủ ngữ và vị ngữ.
- Có thể dùng câu khuyết chủ ngữ khi chủ ngữ đã được xác định trước đó.
- Không sử dụng lời nói trực tiếp, trừ biên bản.

Sunday, September 02, 2012

14

### 3.3. Đoạn văn trong văn bản:

- Diễn đạt một ý tưởng đối trọn vẹn
- Số lượng câu trong đoạn văn không hạn chế, nhưng cần phải có câu mang ý chính, các câu còn lại diễn ý phụ.

Sunday, September 02,  
2012

15

### Phương pháp lập luận phổ biến:

- **Phương pháp diễn dịch:** đưa ra nguyên lý làm tiền đề, sau đó phát triển, giải thích làm rõ vấn đề đó.
- **Phương pháp quy nạp:** đưa ra những luận chứng (chứng cứ thực tế làm cơ sở cho lập luận) bằng sự việc hoặc số liệu, sau đó phân tích, khái quát, tổng hợp lại và kết luận.

Sunday, September 02,  
2012

16

### ■ Phương pháp song hành:

Đưa ra những luận chứng có giá trị như nhau trong việc thể hiện chủ đề của đoạn văn.

Sunday, September 02,  
2012

17

### 3.4. Cấu trúc văn bản

- Thông thường gồm 3 phần:
  - Phần mở đầu
  - Phần nội dung
  - Phần kết thúc./.

Sunday, September 02,  
2012

18

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Phân tích phong cách ngôn ngữ hành chính - công vụ?
2. Phân tích kỹ thuật sử dụng tiếng Việt trong văn bản hành chính - công vụ?

Sunday, September 02,  
2012

19

## CHƯƠNG 8

# QUY TRÌNH SOẠN THẢO THỦ TỤC BAN HÀNH VĂN BẢN

## NỘI DUNG:

- Nguyên tắc soạn thảo văn bản
- Trình tự soạn thảo & ban hành văn bản

Sunday, September 02,  
2012

2

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- **VB:** Văn bản
- **VBQPPL:** Văn bản quy phạm pháp luật
- **VBHC:** Văn bản hành chính
- **VBTP:** Văn bản tư pháp

Sunday, September 02,  
2012

3

## 1. Nguyên tắc soạn thảo VB

- (1) Nội dung phải hợp hiến & hợp pháp
- (2) Đúng thể thức
- (3) Đúng thẩm quyền
- (4) Bảo đảm tính khả thi
- (5) Trình bày theo phong cách ngôn ngữ hành chính - công vụ

Sunday, September 02, 2012

4

## 1.1. Nội dung phải hợp hiến & hợp pháp

- Phù hợp nguyên tắc của Hiến pháp & quy định của pháp luật.
- Bảo đảm tính thống nhất, thứ bậc hiệu lực pháp lý trong hệ thống pháp luật.
- VB cấp dưới không trái VB cấp trên

Sunday, September 02, 2012

5

## ■ Thẩm quyền bãi bỏ, đình chỉ thi hành VBQPPL vi hiến:

- Quốc hội
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội
- Thủ tướng Chính phủ

**Trong tương lai:  
TÒA ÁN HIẾN PHÁP**

Sunday, September 02, 2012

6

## QUỐC HỘI

### ■ Có quyền bãi bỏ văn bản QPPL của:

- Quốc hội
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội
- Chủ tịch nước
- Chính phủ
- Thủ tướng
- Tòa án nhân dân tối cao
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao.

Sunday, September 02, 2012

7

## **ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI**

- *Có quyền hủy bỏ văn bản QPPL của:*
  - Chính phủ
  - Thủ tướng
  - Tòa án nhân dân tối cao
  - Viện kiểm sát nhân dân tối cao
  - Nghị quyết Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

Sunday, September 02,  
2012

8

## **THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

- *Có quyền bãi bỏ, đình chỉ thi hành văn bản QPPL của:*
  - Bộ trưởng
  - Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ
  - Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

Sunday, September 02,  
2012

9

### **■ Thẩm quyền hủy bỏ VBTP:**

- Cơ quan ban hành văn bản
- Cơ quan cấp trên

### **■ Thẩm quyền hủy bỏ VBHC:**

- Cơ quan, tổ chức ban hành
- Cơ quan, tổ chức cấp trên
- Tòa án nhân dân

Sunday, September 02,  
2012

10

### **1.2. Đúng thể thức \***

- Thể thức trình bày do pháp luật quy định

### **1.3. Đúng thẩm quyền**

- Thẩm quyền ban hành VB quy định bởi:
  - Pháp luật
  - Điều lệ của tổ chức.

### **1.4. Bảo đảm tính khả thi**

- Phù hợp lĩnh vực, đối tượng điều chỉnh.
- Căn cứ điều kiện thực tế.

Sunday, September 02,  
2012

11

## 1.5. Trình bày theo phong cách ngôn ngữ hành chính – công vụ:

Phong cách ngôn ngữ dùng trong lĩnh vực pháp luật, quản lý nhà nước và tổ chức hành chính.

## 2. Trình tự soạn thảo & ban hành VB

### 2.1. Chuẩn bị

#### ■ *Xác định:*

- Mục đích của VB
- Tên loại & nội dung VB.
- Đối tượng của VB.
- Chuẩn bị dữ kiện (thu thập & xử lý thông tin) cho nội dung VB.
- Đánh giá tác động (tích cực, tiêu cực) của VB

### 2.2. Xây dựng đề cương VB

- Tóm tắt các ý chính của VB
- Lựa chọn thông tin để đưa vào từng phần của cấu trúc VB

### 2.3. Viết dự thảo nội dung VB

- Dựa vào đề cương & mẫu VB.

### 2.4. Duyệt & ký VB

- Trình lãnh đạo duyệt VB.
- Nội dung cần duyệt: Thẩm quyền, thể thức, nội dung, mục đích ban hành.
- Nội dung người duyệt ghi: Duyệt, số bản ban hành, ngày duyệt, chữ ký.

## 2.5. Ban hành văn bản

- **Bản gốc văn bản:** Có *chữ ký trực tiếp* của người có thẩm quyền ban hành.
- Bản gốc là cơ sở pháp lý để hình thành bản chính.
- **Bản chính văn bản:** Không có *chữ ký trực tiếp* của người có thẩm quyền ban hành.

Sunday, September 02,  
2012

16

- Đóng dấu
- Vào Sổ công văn đi
- Phát hành văn bản
- Lưu văn bản:
  - Bản gốc lưu tại Văn thư
  - Bản chính lưu trong hồ sơ
- Theo dõi việc thực hiện:
  - Để kịp thời điều chỉnh
  - Rút kinh nghiệm

Sunday, September 02,  
2012

17

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu các yêu cầu đối với việc soạn thảo và ban hành văn bản?
2. Nêu các bước soạn thảo và ban hành văn bản?

Sunday, September 02,  
2012

18

**Câu 1:** Vấn đề nào sau đây không phải là nguyên tắc xây dựng, ban hành văn bản QPPL:

- A. Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp.
- B. Tuân thủ thẩm quyền.
- C. Có hiệu lực chậm nhất 15 ngày sau ngày được thông qua, công bố ban hành.
- D. Bảo đảm tính khả thi.

Sunday, September 02,  
2012

19

# **CHƯƠNG 9**

## **KỸ THUẬT**

### **SOẠN THẢO & TRÌNH BÀY**

### **VĂN BẢN HÀNH CHÍNH**

#### **NỘI DUNG**

- **Bài 1:** Kỹ thuật soạn thảo Quyết định
- **Bài 2:** Kỹ thuật soạn thảo Thông báo
- **Bài 3:** Kỹ thuật soạn thảo Tờ trình
- **Bài 4:** Kỹ thuật soạn thảo Báo cáo
- **Bài 5:** Kỹ thuật ghi Biên bản
- **Bài 6:** Kỹ thuật soạn thảo Hợp đồng
- **Bài 7:** Kỹ thuật soạn thảo Công văn
- **Bài 8:** Kỹ thuật soạn thảo Đơn thư cá nhân

Sunday, September 02,  
2012

2

## **BÀI 1**

### **KỸ THUẬT SOẠN THẢO**

### **& TRÌNH BÀY QUYẾT ĐỊNH**

**SỐ TIẾT HỌC: 1**

Sunday, September 02,  
2012

3

#### **NỘI DUNG**

- Khái niệm
- Thẩm quyền ban hành
- Cấu trúc của quyết định

Sunday, September 02,  
2012

4



## 1. Khái niệm

### 1.1. Quyết định quy phạm pháp luật

- Quy định chế độ, chính sách, nhiệm vụ quyền hạn tổ chức bộ máy nhà nước.

### 1.2. Quyết định hành chính

- Quy định chế độ, chính sách trong nội bộ tổ chức.
- Quyết định công tác nhân sự, lao động tiền lương, sản xuất kinh doanh ...

Sunday, September 02, 2012

5

## 2. Thẩm quyền ban hành

### 2.1. Quyết định quy phạm pháp luật

- Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Ủy ban nhân dân các cấp.

### 2.2. Quyết định hành chính

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

Sunday, September 02, 2012

6

## 3. Cấu trúc của quyết định

### ■ Gồm hai phần:

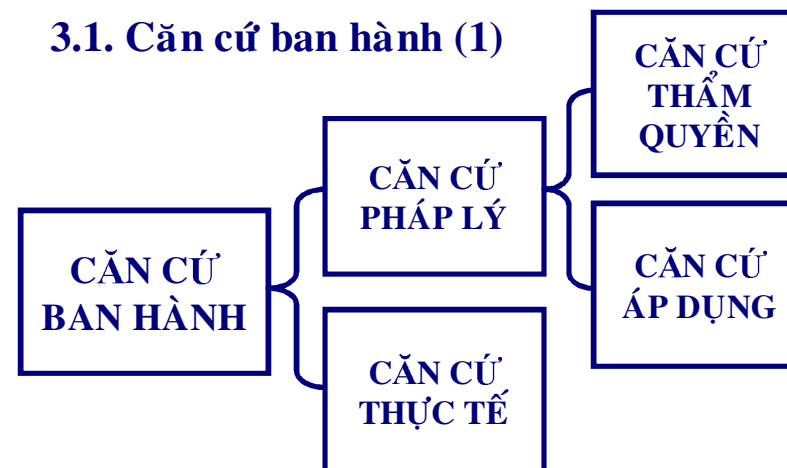
(1) Căn cứ ban hành

(2) Nội dung điều chỉnh

Sunday, September 02, 2012

7

### 3.1. Căn cứ ban hành (1)



Sunday, September 02, 2012

8

### 3.1. Căn cứ ban hành (2)

- **Căn cứ thẩm quyền:** Chứng minh quyền hạn của chủ thể ban hành QĐ.
- **Căn cứ áp dụng:** Cơ sở pháp lý sử dụng trong nội dung điều chỉnh của QĐ.
- **Căn cứ thực tế:** Điều kiện hoặc cơ sở thực tiễn để ban hành QĐ.

Sunday, September 02, 2012

9

### 3.2. Nội dung điều chỉnh (1)

#### QUYẾT ĐỊNH

#### Về nâng lương, khen thưởng (2 Điều)\*

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, mức độ và thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Điều khoản thi hành (ngày có hiệu của quyết định; người có trách nhiệm thi hành Quyết định)

Sunday, September 02, 2012

10

### 3.2. Nội dung điều chỉnh (2)

#### QUYẾT ĐỊNH

#### Về bổ nhiệm, điều động, cho thôi việc (3 điều):

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, mức độ và thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Quy định về lương, phụ cấp

**Điều 3:** Điều khoản thi hành

Sunday, September 02, 2012

11

### 3.2. Nội dung điều chỉnh (3)

#### QUYẾT ĐỊNH

#### Về thành lập tổ chức, đơn vị (4 Điều) \*

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, mức độ và thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức.

**Điều 3:** Quy định về cơ cấu tổ chức, nhân sự của tổ chức.

**Điều 4:** Điều khoản thi hành.

Sunday, September 02, 2012

12

TỔNG CTY SÔNG ĐÀ  
CÔNG TY TNHH HÒA BÌNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-GĐ

Địa danh, ngày ..... tháng ..... năm ....

### **QUYẾT ĐỊNH**

Về việc nâng lương, khen thưởng

#### **GIÁM ĐỐC CÔNG TY**

Căn cứ quy định của Luật Doanh nghiệp năm 2005;  
Căn cứ Điều lệ Công ty;  
Theo đề nghị của Trưởng Phòng Nhân sự,

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, phạm vi, thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Điều khoản thi hành.

Nơi nhận:

- .....;  
- Lưu VT, (6).H.

**GIÁM ĐỐC**

TỔNG CTY SÔNG ĐÀ  
CÔNG TY TNHH HÒA BÌNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-GĐ

Địa danh, ngày ... tháng ... năm ...

### **QUYẾT ĐỊNH**

Về việc bổ nhiệm, điều động

#### **GIÁM ĐỐC CÔNG TY**

Căn cứ Luật Doanh nghiệp năm 2005;  
Căn cứ Điều lệ Công ty;  
Căn cứ thực tế...

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, phạm vi, thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Quy định về lương và phụ cấp, chế độ.

**Điều 3:** Điều khoản thi hành.

Nơi nhận:

- .....;  
- Lưu VT, (6).H.

**GIÁM ĐỐC**

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ- ...

Địa danh, ngày ... tháng ... năm ...

### **QUYẾT ĐỊNH**

Về việc thành lập tổ chức, đơn vị

#### **THẨM QUYỀN BAN HÀNH**

Căn cứ thẩm quyền ...;  
Căn cứ áp dụng ...;  
Căn cứ thực tế ...,

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1:** Quy định về hành vi, đối tượng, phạm vi, thời gian điều chỉnh.

**Điều 2:** Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị.

**Điều 3:** Quy định về cơ cấu tổ chức, nhân sự của đơn vị.

**Điều 4:** Điều khoản thi hành.

Nơi nhận:

- .....;  
- Lưu VT, (6).H.

**CHỨC VỤ QUYỀN HẠN NGƯỜI KÝ**

## **BÀI TẬP**

### **1. Soạn Quyết định bổ nhiệm Trưởng Phòng Kinh doanh của Giám đốc Công ty TNHH Hòa Bình \***

# BÀI 2 KỸ THUẬT SOẠN THẢO TRÌNH BÀY THÔNG BÁO

SỐ TIẾT HỌC: 1

## NỘI DUNG BÀI GIẢNG

- Khái niệm thông báo
- Yêu cầu của thông báo
- Cấu trúc của thông báo
- Các loại thông báo

Sunday, September 02,  
2012

2

### 1. Khái niệm

- Là loại văn bản hành chính đa năng
- Nội dung:
  - Truyền đạt quyết định, tin tức, sự việc
  - Thông tin về hoạt động của CQ, TC
  - Truyền đạt chủ trương, chính sách

Sunday, September 02,  
2012

3

### 2. Yêu cầu

- Thông tin nhanh chóng, kịp thời
- Ngắn gọn, cụ thể, dễ hiểu
- Không lập luận, nhận định dài dòng
- Xác định rõ nội dung cần thông báo
- Xác định mục đích và thẩm quyền ra thông báo.

Sunday, September 02,  
2012

4

### 3. Cấu trúc thông báo

- **Phần mở đầu:** Nêu mục đích, chủ thể, thẩm quyền ra thông báo, đối tượng nhận thông báo.
- **Phần nội dung:** Nội dung cần thông báo
- **Phần kết thúc:** Nhấn mạnh nội dung cần thông báo, xác định thời hạn có hiệu lực và quy tắc xử sự sẽ được áp dụng nếu có vi phạm.

Sunday, September 02, 2012

5

### 4. Các loại thông báo

#### 4.1. Thông báo về một sự việc

- **Ví dụ:** Thông báo về hội nghị, hội chợ, triển lãm, sự kiện...
- **Nội dung chính cần thông báo:**
  - Chủ thể tiến hành, mục đích, thời gian, thời hạn, địa điểm, thành phần, đối tượng tham dự...
  - Quyết định, kết quả.

Sunday, September 02, 2012

6

#### 4.2. Thông báo về văn bản mới, chủ trương, chính sách

- **Nội dung cần thông báo:**
  - Chủ thể ban hành
  - Tên gọi, thời gian ban hành
  - Tóm tắt nội dung
  - Thời gian, phạm vi thực hiện.

Sunday, September 02, 2012

7

#### 4.3. Thông báo về hoạt động quản lý

- **Nội dung cần thông báo:**
  - Nội dung của hoạt động quản lý
  - Lý do tiến hành hoạt động quản lý
  - Thời gian, phạm vi tiến hành.

Sunday, September 02, 2012

8

#### 4.4. Thông báo về nhiệm vụ được giao

##### ■ Nội dung cần thông báo:

- Tóm tắt nhiệm vụ được giao
- Các yêu cầu khi thực hiện nhiệm vụ
- Biện pháp cần áp dụng để hoàn thành nhiệm vụ.

Sunday, September 02,  
2012

9

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

Số: /TB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Địa danh, ngày ..... tháng ..... năm ....

### THÔNG BÁO

Về việc.....

**Phần mở đầu:** Nêu mục đích, chủ thể, thẩm quyền thông báo

**Phần nội dung:** Những nội dung cần thông báo

**Phần kết thúc:** Yêu cầu thực hiện, thời gian tổ chức và hiệu lực thi hành, quy tắc xử sự sẽ được áp dụng nếu vi phạm.

**Nơi nhận:** QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ

- .....

- Lưu VT, (6).H.

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu các yêu cầu của thông báo?
2. Cấu trúc của thông báo và những nội dung chính của các loại thông báo?
3. Soạn Thông báo về kết quả cuộc họp đầu năm triển khai kế hoạch sản xuất kinh doanh của công ty?
4. Soạn Thông báo về việc chuyển trụ sở làm việc Công ty?

Sunday, September 02,  
2012

11

### BÀI 3

## KỸ THUẬT SOẠN THẢO TRÌNH BÀY TỜ TRÌNH

SỐ TIẾT HỌC: 1

## NỘI DUNG BÀI GIẢNG

- Khái niệm Tờ trình
- Yêu cầu của Tờ trình
- Cấu trúc của Tờ trình

### 1. Khái niệm

- Là loại văn bản hành chính
- Dùng cho CQ, TC cấp dưới
- Nội dung: Đề xuất, xin phê duyệt vấn đề thuộc thẩm quyền quyết định của CQ, TC cấp trên.

### 2. Yêu cầu

- Nêu tính cấp thiết của vấn đề xin phê duyệt, đề xuất.
- Vấn đề xin phê duyệt, đề xuất phải được diễn giải bằng phương án.
- Các giải pháp thực hiện phải mang tính khả thi.

### 3. Cấu trúc của tờ trình

- **Phần mở đầu:** Nhận định chung về tình hình thực tế (thuận lợi, khó khăn) từ đó chỉ ra tính cấp thiết của vấn đề xin phê duyệt, đề xuất.
- **Phần nội dung:** Nội dung của đề xuất, phương án thực hiện.
- **Phần kết thúc:** Ý nghĩa, tác dụng của đề xuất.

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TT

Địa danh, ngày ..... tháng ..... năm ....

### TỜ TRÌNH

Về việc.....

Kính gửi: .....

**Phần mở đầu:** Nhận định tình hình, phân tích những thuận lợi, khó khăn làm cơ sở cho việc đề xuất vấn đề.

**Phần nội dung:** Nêu nội dung của đề nghị mới, đề xuất các phương án thực hiện, dự kiến những vấn đề có thể phát sinh khi thực hiện.

- Nêu những khó khăn, thuận lợi (chủ quan, khách quan) khi triển khai thực hiện và dự kiến biện pháp khắc phục.

**Phần kết thúc:** Nêu ý nghĩa, tác dụng của đề nghị mới; đề nghị cấp trên xem xét chấp thuận để sớm triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ

- .....

- Lưu VT, (6).H.



## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu các yêu cầu của tờ trình?
2. Cấu trúc của tờ trình và những nội dung chính của tờ trình?
3. Là Giám đốc Chi nhánh Công ty CP Hoa Mai tại tỉnh Bình Dương, em hãy soạn Tờ trình gửi Giám đốc Công ty xin tuyển dụng thêm nhân sự và mua một ô-tô phục vụ cho công việc kinh doanh của Chi nhánh \*

Sunday, September 02,  
2012

7

## BÀI 4

# KỸ THUẬT SOẠN THẢO TRÌNH BÀY BÁO CÁO

SỐ TIẾT HỌC: 1



## NỘI DUNG BÀI GIẢNG

- Khái niệm báo cáo
- Yêu cầu của báo cáo
- Phân loại báo cáo
- Cấu trúc của báo cáo
- Phương pháp soạn báo cáo

Sunday, September 02,  
2012

2



## 1. Khái niệm

- Văn bản hành chính
- Chỉ dùng cho CQ, TC cấp dưới
- **Nội dung:** Phản ánh sự việc, hoạt động của CQ, TC trong một khoảng thời gian cụ thể.
- **Chức năng:** Giúp CQ, TC cấp trên đánh giá được tình hình thực tế, kịp thời đề ra chính sách, biện pháp quản lý phù hợp.

Sunday, September 02, 2012

3

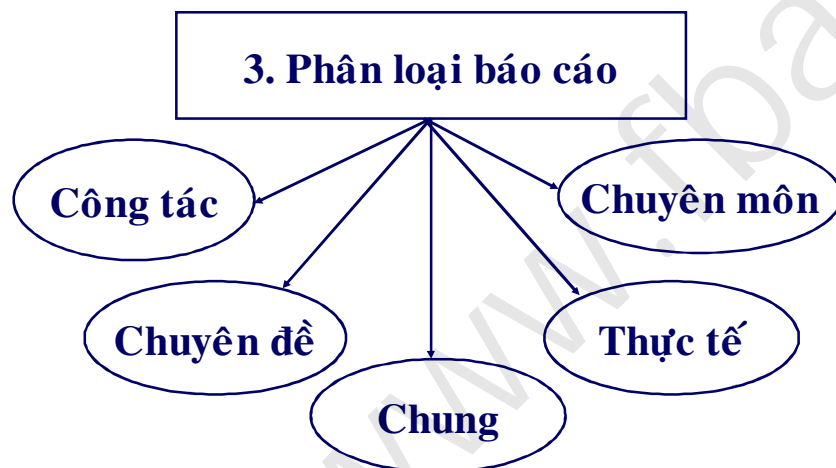
## 2. Yêu cầu của báo cáo

- **Trung thực, khách quan, chính xác:** Chi tiết, số liệu phải đúng thực tế.
- **Cụ thể, có trọng tâm:** Giúp cấp trên đánh giá đúng tình hình thực tế để ban hành các quyết định quản lý.
- **Kịp thời, nhanh chóng:** Vì báo cáo phục vụ công tác quản lý, điều hành.

Sunday, September 02, 2012

4

## 3. Phân loại báo cáo



Sunday, September 02, 2012

5

## 3. Phân loại báo cáo (2)

- **Báo cáo công tác:** Sơ kết, tổng kết
- **Báo cáo chuyên đề:** Một vấn đề trong hoạt động của tổ chức
- **Báo cáo chuyên môn:** Tài chính, thuế ...
- **Báo cáo chung:** Đề cập tất cả các mặt hoạt động của tổ chức
- **Báo cáo thực tế:** Thực tế công tác và đề xuất biện pháp giải quyết vấn đề.

Sunday, September 02, 2012

6

#### 4. Cấu trúc của báo cáo

- **Mở đầu:** Nhiệm vụ được giao, thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực hiện
- **Nội dung:** Kết quả thực hiện; công việc đã làm được, chưa làm được; nguyên nhân chủ quan – khách quan.
- **Kết thúc:** Mục tiêu, nhiệm vụ mới, biện pháp thực hiện, kiến nghị cấp trên

Sunday, September 02, 2012

7

#### 5. Phương pháp soạn báo cáo

##### 5.1. Chuẩn bị:

- Xác định mục đích của báo cáo.
- Thu thập dữ liệu cần báo cáo: Đối chiếu thông tin thu nhận được để kiểm chứng độ xác thực của thông tin.
- Sắp xếp, tổng hợp dữ liệu báo cáo.
- Tổng kết hoạt động, kinh nghiệm, ý kiến cần đề xuất lên cấp trên.

Sunday, September 02, 2012

8

##### 5.2. Viết báo cáo

###### ■ Báo cáo sơ kết (6 tháng):

- Công việc đã làm được, chưa làm được.
- Nguyên nhân chủ quan, khách quan.
- Biện pháp thực hiện công việc còn lại.

###### ■ Báo cáo tổng kết (12 tháng):

- Tổng hợp nhiệm vụ đã hoàn thành, chưa hoàn thành (kết quả cụ thể).
- Nguyên nhân chưa hoàn thành.
- Phương hướng nhiệm vụ cho năm sau.

Sunday, September 02, 2012

9

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC

Địa danh, ngày ..... tháng ..... năm ....

##### BÁO CÁO

Về việc: .....

Kính gửi: .....

**Phần mở đầu:** Đặc điểm tình hình; nhiệm vụ được giao; thuận lợi khó khăn

**Phần nội dung:** - Kiểm điểm những việc đã làm được, những tồn tại cụ thể, nguyên nhân chủ quan - khách quan

- Đánh giá kết quả kèm theo số liệu thực tế (đạt bao nhiêu % chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao)

**Phần kết thúc:** Mục tiêu, nhiệm vụ sắp tới; các biện pháp thực hiện; Kiến nghị, đề xuất với cấp trên.

Nơi nhận:

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ

- .....

- Lưu VT, (6).H.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Nêu các yêu cầu của báo cáo?
2. Cấu trúc của báo cáo và những nội dung chính của báo cáo?
3. Soạn Báo cáo về hoạt động của lớp em năm học vừa qua?

Sunday, September 02,  
2012

11

# KỸ THUẬT GHI & TRÌNH BÀY BIÊN BẢN

## NHỮNG NỘI DUNG CHÍNH

1. Khái niệm biên bản
2. Phân loại biên bản
3. Phương pháp ghi biên bản
4. Cấu trúc của biên bản

### 1. Khái niệm biên bản

- Văn bản ghi lại những sự việc, vụ việc đã xảy ra / đang diễn ra để làm chứng cứ pháp lý về sau
- Yêu cầu: Ghi trung thực, khách quan, chính xác và đầy đủ.

## 2. Các loại biên bản

---

- ❑ **Biên bản hội họp:** Ghi lại tiến trình, diễn biến
  - ❑ **Biên bản hành chính:** Ghi lại sự việc theo quy định hành chính: Biên bản vi phạm...
  - ❑ **Biên bản trong lĩnh vực tư pháp:** Ghi lại những sự việc theo quy định của pháp luật tổ tụng trong hoạt động của các CQ tư pháp: Biên bản phiên tòa, biên bản lấy lời khai ...
- 

## 3. Phương pháp ghi biên bản

---

- ❑ Phân loại thông tin khi ghi:
    - Thông tin để biết - ghi ý chính
    - Thông tin để thực hiện - ghi đầy đủ
  - ❑ Nếu người phát biểu yêu cầu ghi nguyên văn thì sử dụng hình thức dẫn lời nói trực tiếp
  - ❑ Tập trung lắng nghe, ghi chép nhanh
  - ❑ Sử dụng kỹ thuật biến đổi câu.
- 

## 4. Cấu trúc của biên bản

---

- ❑ **Mở đầu:** Thời gian, địa điểm lập biên bản, thành phần tham dự
  - ❑ **Nội dung:**
    - Biên bản hội họp / vụ việc đang diễn ra: ghi theo tiến trình
    - Biên bản sự việc đã xảy ra: mô tả lại hiện trường, ghi lời khai nhân chứng
  - ❑ **Kết luận:** Ghi thời gian, địa điểm kết thúc việc lập biên bản, biên bản được đọc thông qua những người tham dự, số bản được lập.
- 

## CÂU HỎI ÔN TẬP

---

- ❑ Phân loại biên bản?
  - ❑ Nêu phương pháp ghi biên bản?
  - ❑ Cấu trúc của biên bản?
-

**BÀI 6**  
**KỸ THUẬT**  
**SOẠN THẢO & TRÌNH BÀY**  
**HỢP ĐỒNG**  
**SỐ TIẾT HỌC: 1**

**NHỮNG NỘI DUNG CHÍNH:**

- Khái niệm hợp đồng
- Điều kiện có hiệu lực của hợp đồng
- Các loại hợp đồng
- Cấu trúc của hợp đồng
- Những điều cần lưu ý khi soạn thảo hợp đồng
- Các lỗi thường gặp khi soạn thảo hợp đồng.

02/09/2012

2

**1. Khái niệm hợp đồng**

- Thỏa thuận giữa các bên trên cơ sở tự nguyện, không vi phạm điều cấm của pháp luật và không trái đạo đức xã hội nhằm xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên.
- Hợp đồng có tính ràng buộc đối với các bên về mặt pháp lý.

02/09/2012

3

**2. Điều kiện có hiệu lực của hợp đồng**

- Chủ thể hợp đồng có thẩm quyền ký kết
- Mục đích, nội dung hợp đồng không vi phạm điều cấm của pháp luật, trái đạo đức xã hội
- Chủ thể tự nguyện tham gia quan hệ hợp đồng
- Hình thức hợp đồng phù hợp quy định của pháp luật

02/09/2012

4

### 3. Các loại hợp đồng

- Hợp đồng dân sự
- Hợp đồng kinh doanh, thương mại
- Hợp đồng lao động

02/09/2012

5

### 4. Cấu trúc của hợp đồng: 3 phần

#### ■ **Phần căn cứ pháp lý và thực tế:**

- Văn bản pháp quy làm cơ sở cho hợp đồng
- Căn cứ thực tế trao đổi giữa các bên

#### ■ **Phần chủ thể giao kết:**

- Tên chủ thể giao kết
- Thông tin liên quan đến chủ thể (địa chỉ, chức vụ, tài khoản, mã số thuế, điện thoại)

#### ■ **Phần nội dung thỏa thuận:**

- Các điều khoản hợp đồng

02/09/2012

6

### 5. Những điểm cần lưu ý khi soạn hợp đồng

- **Tên hợp đồng:** Theo nội dung thỏa thuận
- Không sử dụng tên “Hợp đồng kinh tế”.
- Đặt tên hợp đồng theo nội dung thỏa thuận và đối tượng hợp đồng.
- Tạo thuận lợi cho công tác quản lý, giới hạn phạm vi văn bản pháp luật điều chỉnh.
- **Ví dụ:** “Hợp đồng gia công”, “Hợp đồng mua bán hàng hóa”.

02/09/2012

7

### ■ Điều khoản thanh toán rõ ràng

- Số tiền được nợ lại
- Thời gian được nợ
- Chế tài sẽ được áp dụng trường hợp vi phạm thanh toán (VD: chậm thanh toán)
- Trách nhiệm thanh toán các khoản thuế, phí, bảo hiểm ...

02/09/2012

8

### ■ Chú trọng điều khoản tùy nghi:

- Các trường hợp miễn trách nhiệm do vi phạm hợp đồng
- Mức phạt vi phạm
- Bên thua kiện phải trả chi phí thuê luật sư của bên thắng kiện
- ◆ Việc sửa đổi của hợp đồng phải được lập thành văn bản
- Quyền chuyển nhượng hợp đồng cho bên thứ ba ...
  - Rủi ro đối với đối tượng hợp đồng

02/09/2012

9

### ■ Tính chặt chẽ, cụ thể của hợp đồng

- Máy móc, thiết bị cần quy định rõ phần mềm hay phụ tùng kèm theo.
- Những thiệt hại cụ thể do giao hàng chậm.
- Người chịu chi phí vận chuyển.
- Điều khoản về giải thích hợp đồng

02/09/2012

10

### Vụ tranh chấp hợp đồng bảo hiểm giữa Cty Bảo hiểm AAA và NH Đại Tín:

- NH Đại Tín ký với Cty Bảo hiểm AAA hợp đồng bảo hiểm xe ô-tô Mercedes với phạm vi bảo hiểm như sau: âm va, lật đổ, hỏa hoạn, cháy nổ, bão, lũ lụt, sụt lở, sét đánh, động đất, mưa đá, mất toàn bộ xe và ***tai nạn rủi ro bất ngờ*** khác.
- Ngày 1/8/2008 mưa kết hợp với triều cường đã ngập tầng hầm để xe của ngân hàng gây hư hỏng nặng chiếc Mercedes. Kết quả giám định thiệt hại: 400 triệu

02/09/2012

11

- Đại Tín cho rằng xe nằm trong phạm vi ***“tai nạn rủi ro bất ngờ”*** và yêu cầu AAA bồi thường.
- AAA thì cho rằng việc nước ngập gây hư hại xe không thuộc phạm vi bảo hiểm vì ***“tai nạn rủi ro bất ngờ”*** là những rủi ro xảy chỉ trong tích tắc, không lường trước được như cành cây rơi, xe mất lái ... Còn sự cố mưa ngập xảy ra trong khoảng thời gian dài từ 16h30 – 17h nên không phải là ***“tai nạn rủi ro bất ngờ”***.

02/09/2012

12

- Theo Từ điển Tiếng Việt 1994 – NXB KHXH: **“bất ngờ”** là **“không ai ngờ, xảy ra ngoài dự tính”**.
- Từ điển Tiếng Việt – Ngôn ngữ học Việt Nam, NXB Thanh Hóa: **“Bất ngờ”** là **“không ngờ tới, không dự tính trước được”**.
- Như vậy **“bất ngờ”** không bao hàm khái niệm **“Xảy ra trong tích tắc”**.

02/09/2012

13

- **Giải thích hợp đồng bảo hiểm:** Nếu hợp đồng bảo hiểm có điều khoản không rõ ràng thì điều khoản đó được giải thích theo hướng có lợi cho bên mua bảo hiểm (Đ21 Luật Kinh doanh bảo hiểm 2000)
- **Kết luận:** Tranh chấp giữa AAA và Đại Tín xuất phát từ sự thiếu chặt chẽ và rõ ràng trong điều khoản quy định về phạm vi bảo hiểm, các bên đã không cụ thể hóa các trường hợp thuộc **“tai nạn rủi ro bất ngờ”**.

02/09/2012

14

### CÂU HỎI ÔN TẬP

- Hợp đồng là gì?
- Nêu các điều kiện có hiệu lực của hợp đồng?
- Cấu trúc của hợp đồng?
- Soạn hợp đồng mua bán hàng hóa?

02/09/2012

15

## BÀI 7

# KỸ THUẬT SOẠN THẢO CÔNG VĂN

SỐ TIẾT HỌC: 1



## **NHỮNG NỘI DUNG CHÍNH**

---

1. Khái niệm
  2. Phân loại
  3. Đặc điểm
  4. Phương pháp soạn thảo
  5. Nội dung một số loại công văn hành chính
- 

## **1. Khái niệm công văn hành chính**

---

- Văn bản không có tên loại
  - Sử dụng phổ biến trong hoạt động của cơ quan, tổ chức
  - Phương tiện giao tiếp chính thức của các cơ quan, tổ chức.
- 

## **2. Các loại công văn hành chính**

---

- Công văn yêu cầu, kiến nghị, đề nghị
  - Công văn trả lời (phúc đáp) \*
  - Công văn hướng dẫn
  - Công văn giải thích
  - Công văn đôn đốc, nhắc nhở \*
  - Công văn chỉ đạo
  - Công văn trao đổi ý kiến
  - Công văn cảm ơn
- 

## **3. Đặc điểm của công văn hành chính**

---

- Chủ thể ban hành:
    - Cơ quan, tổ chức
    - Cán bộ, công chức nhà nước có thẩm quyền
  - Mục đích ban hành:
    - Giải quyết các vấn đề theo thẩm quyền & chức năng được giao
-

#### 4. Phương pháp soạn thảo

---

- **Bố cục** gồm 3 phần:
    - **Mở đầu:** Lý do, mục đích
    - **Nội dung:** Thông tin cần truyền đạt
    - **Kết luận:** Yêu cầu hoặc lời chào trân trọng
- 

#### 5. Nội dung cụ thể một số loại công văn

---

##### Công văn yêu cầu, kiến nghị, đề nghị:

- **Mở đầu:** Lý do, mục đích của yêu cầu, kiến nghị, đề nghị
  - **Nội dung:** Thực trạng dẫn đến việc phải yêu cầu, kiến nghị, đề nghị; Nội dung cụ thể yêu cầu, kiến nghị, đề nghị; Thời hạn cần được xem xét, giải quyết
  - **Kết luận:** Đề nghị giải quyết và lời cảm ơn.
- 

#### Công văn trả lời, phúc đáp

---

- **Mở đầu:** Trả lời theo đơn, công văn (số, ký hiệu, ngày tháng năm) của ai, về vấn đề gì
  - **Nội dung:** Trả lời theo từng vấn đề được yêu cầu. Vấn đề nào chưa thể trả lời cần giải thích rõ lý do.
  - **Kết thúc:** Thể hiện sự quan tâm đối với những vấn đề được hỏi và người hỏi.
- 

#### Công văn đôn đốc, nhắc nhở

---

- **Mở đầu:** nhắc lại chủ trương, chính sách, kế hoạch, quyết định đã được chỉ đạo để thực hiện
  - **Nội dung:** tóm tắt tình hình thực hiện công việc của cấp dưới, đề ra biện pháp tiếp tục thực hiện những mặt còn tồn tại, giao trách nhiệm cho cơ quan, đơn vị cấp dưới tiếp tục thực hiện và nêu rõ thời gian thực hiện.
  - **Kết thúc:** yêu cầu tổ chức cấp dưới khẩn trương triển khai thực hiện và báo cáo kết quả.
-

## Công văn hướng dẫn, giải thích

---

- ❑ **Mở đầu:** phân tích sơ bộ nguồn gốc của chủ trương, chính sách, quyết định sẽ được hướng dẫn, giải thích trong công văn
  - ❑ **Nội dung:** Phân tích ý nghĩa, tác dụng của chủ trương chính sách đó về mặt kinh tế - xã hội. Mục đích của chủ trương chính sách và cách tổ chức thực hiện
  - ❑ **Kết thúc:** thể hiện sự quan tâm của đơn vị mình đối với việc hướng dẫn, giải thích.
- 

## Công văn mời họp

---

- ❑ **Mở đầu:** nêu rõ lý do, mục đích của cuộc họp hoặc hội nghị
  - ❑ **Nội dung:** nêu nội dung chính của cuộc họp, hội nghị, thành phần tham dự, thời gian, địa điểm tổ chức
  - ❑ **Kết thúc:** yêu cầu đại biểu đến dự đúng giờ, đúng thành phần và lời mong sự có mặt của đại biểu./.
- 

## CÂU HỎI ÔN TẬP

---

- ❑ Công văn hành chính là gì?
  - ❑ Nêu đặc điểm của các loại công văn hành chính?
  - ❑ Soạn công văn trả lời đơn khiếu nại của các hộ dân về việc Cty SBT nơi bạn đang làm việc, thải nước thải chưa qua xử lý ra sông gây thiệt hại cho việc đánh bắt và nuôi trồng thủy sản của họ.
- 

## BÀI 9

# KỸ THUẬT SOẠN THẢO ĐƠN THƯ CÁ NHÂN

SỐ TIẾT HỌC: 1

## **NHỮNG NỘI DUNG CHÍNH**

---

1. Khái niệm đơn, thư cá nhân
  2. Đặc điểm của đơn, thư cá nhân
  3. Các loại đơn, thư cá nhân
  4. Phương pháp soạn thảo đơn, thư cá nhân
  5. Mẫu một số loại đơn, thư cá nhân.
- 

### **1. Khái niệm đơn, thư cá nhân**

---

- Tài liệu thể hiện ý chí, nguyện vọng, mong muốn của cá nhân.
  - Hình thành trong quá trình tham gia các quan hệ xã hội của cá nhân
  - Công cụ để thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân.
- 

### **2. Đặc điểm của đơn, thư cá nhân**

---

- Chủ thể:** cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
  - Nội dung:** ý chí, mong muốn của cá nhân.
  - Mục đích:** thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân.
  - Điều kiện ban hành:** theo quy định của pháp luật hoặc ý chí của cá nhân.
  - Thể thức:** theo quy định chung.
- 

### **3. Các loại đơn, thư cá nhân**

---

- Đơn đề nghị (đề đạt nguyện vọng);
  - Đơn yêu cầu (giải quyết vụ việc);
  - Đơn kháng cáo;
  - Đơn, thư xin việc;
  - Đơn khiếu nại;
  - Đơn tố cáo;
  - Di chúc.
-

## **4. Cấu trúc và cách soạn thảo**

---

- Phần mở đầu
  - Phần nội dung
  - Phần kết thúc
- 

### **4.1. Phần mở đầu:**

---

- Giới thiệu tóm tắt đặc điểm về nhân thân của chủ thể viết đơn:
    - Họ và tên;
    - Ngày tháng năm sinh;
    - Chứng minh nhân dân;
    - Chức vụ (nếu có);
    - Đơn vị công tác;
    - Địa chỉ cư trú;
    - Số điện thoại liên lạc; E-mail.
- 

### **4.2. Phần nội dung một số loại đơn**

---

- Đối với đơn đề nghị:*
    - Nguyên vọng của người viết đơn;
    - Hoàn cảnh của người viết đơn;
    - Các cơ sở của nguyên vọng;
    - Lý do viết đơn đề nghị;
    - Các đề nghị cụ thể cần được xem xét giải quyết.
- 

### ***Đối với đơn khiếu nại:***

---

- Nêu rõ đối tượng khiếu nại: Quyết định hành chính hay hành vi hành chính;
  - Nội dung khiếu nại: tóm tắt vụ việc xảy ra; quyền, lợi ích bị xâm phạm; thiệt hại vật chất, tinh thần.
  - Đề nghị cụ thể khôi phục quyền, lợi ích bị xâm phạm, mức bồi thường thiệt hại.
-

### **Đối với đơn tố cáo:**

- Tố cáo ai? Tố cáo việc gì?
- Trình bày ngắn gọn diễn biến sự việc xảy ra (thời gian, địa điểm, chủ thể thực hiện hành vi, người làm chứng...)
- Hậu quả xảy ra đối với người liên quan
- Dự luận quần chúng

### **4.3. Phần kết thúc:**

- Lời cam kết về tính xác thực những nội dung nêu trong đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có).
- Đề nghị được giải quyết
- Lời chào trân trọng hoặc lời cảm ơn.  
“Trong khi chờ đợi sự chấp thuận (giải quyết) của quý cơ quan ....., tôi xin chân thành cảm ơn”.

### **Một số mẫu đơn, thư**

- Đơn yêu cầu, đề nghị.
- Đơn dành cho sinh viên.
- Thư xin việc.