



# **CÔNG TÁC THAM MƯU TỔNG HỢP TRONG HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG & XÂY DỰNG HÌNH ẢNH TỔ CHỨC**

**Người trình bày: GVCC.PGS.TS. Nguyễn Văn Hậu**  
**CHÁNH VĂN PHÒNG HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA**  
**Chủ tịch Hội đồng khoa học**  
**Giám đốc E-NAPA**

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ✓ Luật lưu trữ, năm 2011
- ✓ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, năm 2015 và Luật sửa đổi bổ sung
- ✓ Luật tiếp cận thông tin, năm 2016

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về Công tác Văn thư

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ✓ Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư
- ✓ Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08/2/2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 110/2004/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ✓ Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
- ✓ Thông tư số 07/2012/TT-BNV ngày 22/11/2012 của Bộ Nội vụ hướng dẫn quản lý văn bản, lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ✓ **Thông tư 01/2019/TT-BNV** ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức

# NỘI DUNG

I

Tổng quan về văn phòng

II

Công tác tham mưu, tổng hợp

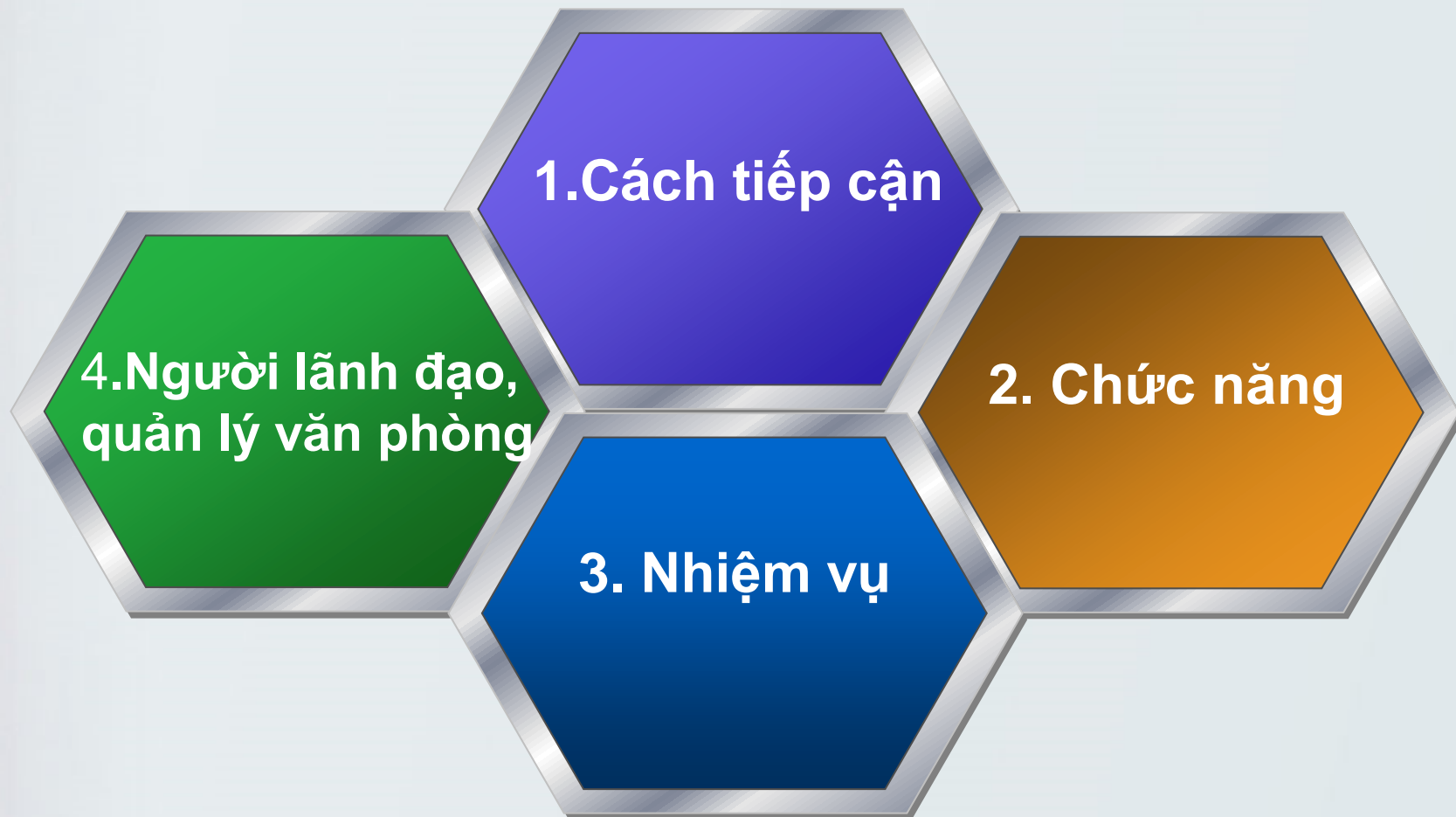
III

Công tác hành chính quản trị

IV

Xây dựng văn hóa công sở

# I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG





# VĂN PHÒNG



# CHỨC NĂNG

- **THAM MƯU ?**
- **TỔNG HỢP ?**
- **HẬU CẦN ?**
- **ĐẠI DIỆN ?**



**MT**  
**tự nhiên**

**MT**  
**pháp lý**



**MT**  
**Xã hội...**

7/31/2022

**MT**  
**chính trị**



# 1. Tiếp nhận và tổ chức thực hiện các QĐHC

**Nghiên cứu QĐ**

**Lập kế hoạch**

**Triển khai thực hiện**

**Tổng kết Đánh giá**

**Tính chất  
Nội dung  
Yêu cầu**

**Công việc  
Tiến độ  
Nguồn lực**

**Thông tin  
Chỉ đạo  
Kiểm tra**

**Ra  
văn bản**





## 2. Tiếp nhận, xử lý các đề nghị, kiến nghị

Vượt cấp: hướng dẫn gửi lại

Thuộc thẩm quyền cấp trên

Không/chưa hợp pháp;

Chưa đúng thủ tục

Ra  
văn bản

Đúng thủ tục

Đúng  
thẩm quyền

Do khiếu nại

Giải  
pháp  
xử lý

### 3. Ra các quyết định QL thuộc thẩm quyền

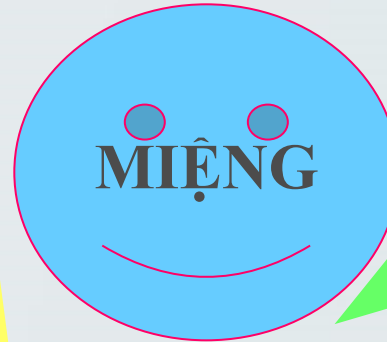


**Sáng kiến**

**Xử lý thông tin**

**Giải pháp xử lý**

**Truyền đạt**



**Có căn cứ  
Chính xác  
Khả thi  
Kịp thời**



### 3. Ra các quyết định QL thuộc thẩm quyền



**Sáng kiến**

**Xử lý thông tin**

Soạn thảo VB



**Ban hành**

**Gửi, lưu trữ**

**Tổ chức thực hiện**





## 4. Theo dõi thực thi các quyết định

**Theo dõi**

**Đánh giá mức độ  
hoàn thành**



**Tổ chức thực thi**

**Hướng dẫn, kiểm tra**



**Chấp hành**

**Tác động**

**TRỰC  
TIẾP**

**Ngoại vi  
(khu vực  
ảnh  
hưởng)**



# 4. Theo dõi thực thi các quyết định



**Theo dõi**

**Đánh giá mức độ hoàn thành**



**Tổ chức thực thi**

Hướng dẫn, kiểm tra



**Chấp hành**

**Tác động**

**TRỰC TIẾP**

**Ngoại vi**  
(khu vực ảnh hưởng)

**Nắm vững tình hình**

**Kênh truyền thông**

**Điều chỉnh**



## 5. Xây dựng & thực hiện báo cáo hoạt động CQ

**Báo cáo**



**Đảm bảo  
thông tin  
điều hành**

**Các loại  
báo cáo**

**Mô tả  
Đánh giá  
Đề xuất**

**Khách quan  
Trung thực  
Khái quát**

**Kịp thời**



## 6. Quản lý văn bản

Văn bản  
đến



Tiếp nhận  
Chuyển giao  
Giải quyết

Kiểm tra  
Đóng dấu  
Đăng ký  
Chuyển phát  
Lưu

Văn bản  
giải quyết



LẬP HỒ SƠ



QUẢN LÝ  
HỒ SƠ



# 7. Tổ chức các cuộc họp

**HỌP**



**Đảm bảo  
thông tin  
điều hành**

**CHUẨN BỊ  
TIẾN HÀNH  
SAU HỌP**

**Thành phần  
Giấy mời  
Chương trình nghị sự  
Hội trường; kinh phí  
Nghị thức  
Điều hành  
Tham gia  
Biên bản  
Nghị quyết**

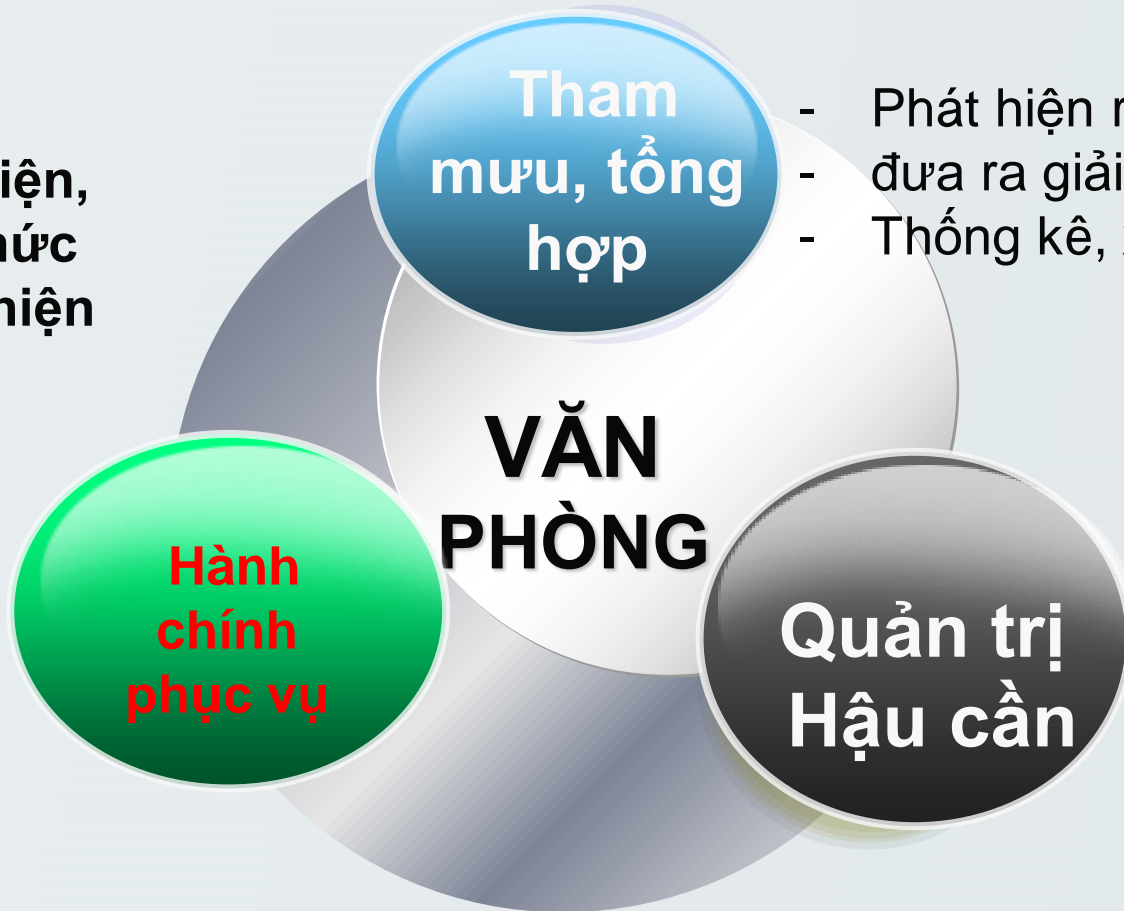
...

# VĂN PHÒNG CÁC TỔ CHỨC, ĐOÀN THỂ



# CHỨC NĂNG

Đại diện,  
Tổ chức  
thực hiện



- Phát hiện ra vấn đề,
- đưa ra giải pháp
- Thống kê, xử lý thông tin

- Cung ứng
- Phân phối
- Sắp xếp
- Quản lý

# NHIỆM VỤ

01

## Tham mưu, tổng hợp

- Báo cáo, kế hoạch...
- Quản lý, cung cấp thông tin
- Tư vấn, Chịu trách nhiệm

02

## Quản trị hậu cần

- Mua sắm
- Quản lý
- Tổ chức

03

## Đại diện, Hành chính

- Văn thư, lưu trữ,
- hội họp, lễ tân, khánh tiết, đi công tác
- đối nội, đối ngoại

➤ Trích lời dặn của Chủ tịch Hồ Chí Minh vào dịp Tết Nguyên đán năm 1950 khi Người đến thăm Văn phòng Trung ương Đảng tại Chiến khu Việt Bắc:

➤ Công tác Văn phòng có tầm quan trọng đặc biệt, giúp cho cán bộ lãnh đạo nắm được tình hình.

➤ *“Cán bộ Văn phòng nắm tình hình sai thì lãnh đạo sẽ giải quyết công việc không đúng....cho nên phải luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, năng lực công tác và giữ bí mật, để phấn đấu thực hiện tốt nhiệm vụ được giao”.*



# NGƯỜI LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ VĂN PHÒNG

Sáng kiến

Kế hoạch

Tổ chức

Kiểm tra

Làm gương, tạo cảm hứng, thay đổi, phục vụ.

**THIÊN SƯ PHÁP THUẬN - VỊ QUÂN SƯ KỲ TÀI CỦA VUA LÊ ĐẠI HÀNH**

**VẬN NƯỚC**  
*Vận nước như mây cuốn*  
**Trời Nam mở thái bình**  
*Vô vi trên điện các*  
**Xử xử hết đao binh**

Người kỹ sỹ giỏi nhất cũng có thể chết  
trận bởi một người đóng móng ngựa  
tồi.

ngạn ngữ cổ

# ***MUÔN KIỂU THAM MƯU...***



## II. CÔNG TÁC THAM MƯU

Tham mưu là hiến kế, kiến nghị, đề xuất, đưa ra các ý tưởng độc đáo, sáng tạo có cơ sở khoa học, các sáng kiến, các phương án tối ưu, những chiến lược, sách lược và các giải pháp hữu hiệu cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc đặt ra và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác ngắn hạn, dài hạn, hàng năm của cơ quan đơn vị đạt kết quả cao nhất.

# TẠI SAO PHẢI THAM MƯU ?

- Giúp cho lãnh đạo nắm được vấn đề một cách, sâu sắc, tổng quát, toàn diện ;
- Hạn chế sự chủ quan, duy ý chí trong việc ra quyết định quản lý;
- Giúp lãnh đạo lựa chọn được quyết định tối ưu;
- Phát huy hiệu quả nguồn lực của CQ,TC (nhân lực, vật lực...).

# NGUYÊN TẮC

1

**TUÂN THỦ PHÁP LUẬT**

2

**KHOA HỌC KHÁCH QUAN, TRUNG THỰC**

3

**TRÁCH NHIỆM**

# QUY TRÌNH THAM MŨU



Phát  
hiện  
vấn đề

Đưa ra  
các giải  
pháp

Trình  
lãnh  
đạo



# III. CÔNG TÁC HÀNH CHÍNH – PHỤC VỤ

**Tổ chức công tác văn thư**

**Tổ chức hội họp**

**Lễ tân, giao tiếp**

**Bố trí, sắp xếp nơi làm việc**

**Quản lý tài chính, trang thiết bị**

**Tổ chức chuyển công tác cho lãnh đạo**

# IV. CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ



Trách nhiệm xây dựng VHCS



Kỹ năng ứng xử của CBVP

3

4

5

# Trách nhiệm xây dựng VHCS

1

**NHẬN DIỆN VHNS**

2

**THAM MƯU XÂY DỰNG QUY CHẾ VHCS**

3

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN VHCS**

4

**KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**

# KỸ NĂNG ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ VĂN PHÒNG

1

ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ

2

ỨNG XỬ VỚI CÔNG DÂN, TỔ CHỨC

# Bối cảnh chung

# Bối cảnh

## Thế giới thay đổi thế nào?

- Toàn cầu hoá
- Công nghệ
- Những phát minh sáng tạo
- Chính trị
- Kinh tế

# Thế giới thay đổi thế nào?

- Toàn cầu hóa
- Công nghệ
- Những phát minh
- Chính trị
- Kinh tế

# Vai trò của công vụ đã thay đổi thế nào?

Người điều khiển & đề ra quy định

```
graph TD; A[Người điều khiển & đề ra quy định] --> B[Người ủng hộ & trợ giúp]; B --> C[Người tập hợp & quy tụ];
```

Người ủng hộ & trợ giúp

Người tập hợp & quy tụ



# Vai trò của công vụ đã thay đổi thế nào?

Người điều khiển & đề ra quy định

Người ủng hộ & trợ giúp

Người tập hợp & quy tụ

# Thế giới của chúng ta

Nếu thu nhân loại toàn thế giới xuống thành một làng nhỏ có 100 người, ta sẽ có một cái làng như sau :

- 57 người châu Á
- 21 người châu Âu
- 14 người châu Mỹ (Nam Mỹ và Bắc Mỹ)
- 8 người châu Phi

- Sẽ có 52 phụ nữ
- 48 đàn ông
- 70 người da màu
- 30 người da trắng
- 6 người sẽ sở hữu 59% tổng tài sản của làng, và cả 6 người đều là người Hợp chủng quốc Hoa Kỳ.
- 80 người sẽ không có nhà ở tử tế
- 70 người mù chữ
- 50 người sẽ không được ăn no

- 1 người sẽ chết
- 2 người sẽ được sinh ra
- 1 người có máy tính
- 1 (chỉ có 1 người) có trình độ Đại học trở lên
- Nếu trong tủ lạnh nhà bạn có thức ăn, bạn được ăn mặc tử tế, bạn có 1 mái nhà và 1 cái giường êm ấm, bạn giàu có hơn 75% nhân loại.

-

- Nếu bạn có tài khoản trong ngân hàng, tiền trong ví và 1 ít xu lẻ trong túi quần, bạn đã thuộc 8% no đủ của toàn Thế giới.
- Nếu sáng nay bạn thức dậy khoẻ mạnh, nghĩa là bạn hạnh phúc hơn 1 triệu người, những người không sống được đến tuần sau.
- Nếu bạn chưa bao giờ trải qua chiến tranh hay sự cô độc trong những phòng giam của nhà tù, nếu bạn chưa phải hấp hối vì đói và khát, bạn hạnh phúc hơn, may mắn hơn 500 triệu người trên Thế giới này.

—

Nếu bạn đọc những dòng chữ này, bạn sẽ hạnh phúc gấp 2 lần vì :

- Có ai đó nghĩ đến bạn
- Bạn không nằm trong số 3,8 tỷ người mù chữ
- Bạn có máy tính

Và hãy nhớ rằng, bạn là một phần của Thế giới

# Bối cảnh nước ta

- Các chương trình cải cách rộng lớn và toàn diện
- Các thể chế mới
- Thực tiễn cuộc sống sau 30 năm đổi mới

# CÁNH CỬA WTO ĐÃ MỞ



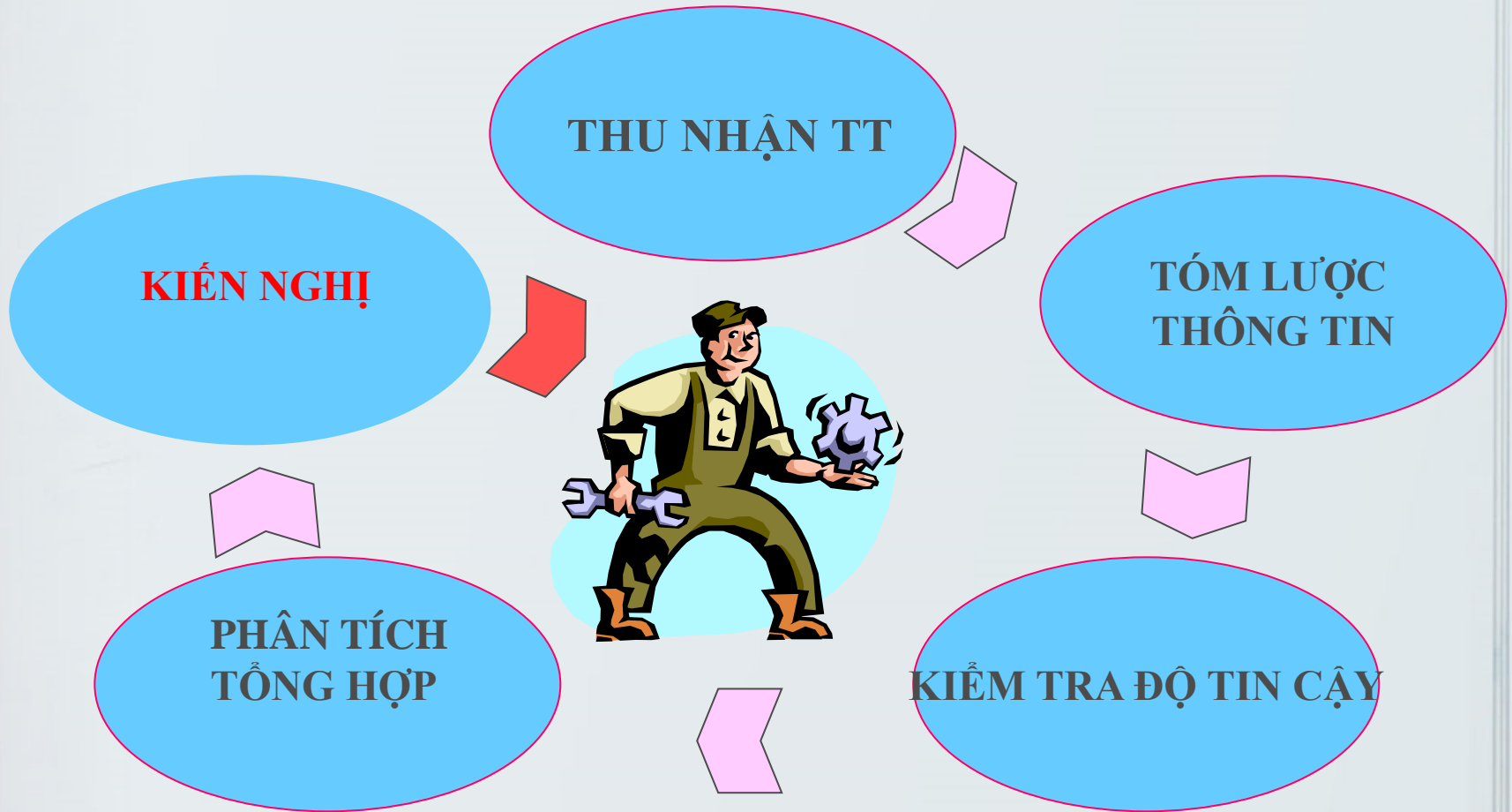
...vào lúc 3h00 (giờ Mỹ), ngày 13/5/06 đàm phán đã kết thúc. Mỹ là đối tác cuối cùng trong các cuộc đàm phán.



Chúng ta đang chuyển từ một thế giới mà cá lớn nuốt cá bé sang một thế giới kẻ nhanh nuốt kẻ chậm.

*Klaus Schwab, Người sáng lập, Diễn đàn kinh tế thế giới*

# CHU TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN



# Thu thập thông tin, số liệu

CẤP TRÊN

CẤP ỦY ĐẢNG

ĐOÀN THỂ

CẤP DƯỚI

NGANG CẤP

TÀI LIỆU  
SÁCH BÁO

NHÂN DÂN

THÔNG TIN  
ĐẠI CHÚNG

VĂN PHÒNG

CÁN BỘ

TIN ĐỒN

V.V...

NỘI BỘ

## TÓM LƯỢC



Hướng vào vấn đề quan tâm  
Làm nổi bật khía cạnh mới  
Chú ý khía cạnh chính trị, song  
Khách quan, không cường  
điệu

Ngắn, gọn, đôn, nén

# CHU TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN

## KIỂM TRA ĐỘ TIN CẬY

Nghiên cứu, phân tích, so sánh, đối chiếu để xác định tính trung thực, mức độ tin cậy. Cần thiết phải đến tận nơi để xác định hết tầm quan trọng, tính phức tạp và bản chất của sự việc.



# Bài học từ các chết của nữ TS khoa học ngành Y-Báo HNM ĐT 14/7/05

- ...Ông Giám đốc cho họp cán bộ chủ chốt rồi toàn cơ quan để tìm mọi cách truy chụp cho chị Hoàng Thị Liên đã cung cấp thông tin cho báo chí
- Mặc dù trong các cuộc họp cơ quan TS Hoàng Thị Liên đã đã phản đối quyết liệt những biên bản mang tính vu khống, quy chụp, trù dập của LĐ...nhưng ông GD cùng phe cánh vẫn gửi biên bản cùng các công văn lên Bộ Y tế với ý đồ bôi xấu, hạ uy tín v..v

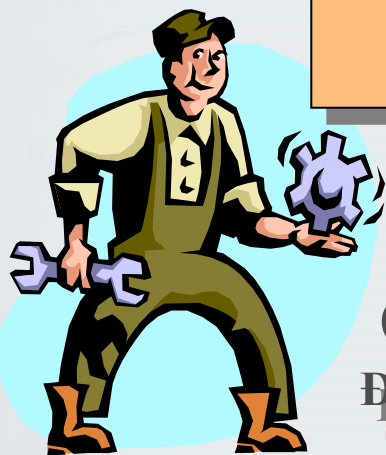
**PHÂN TÍCH,  
TỔNG HỢP**

Phương pháp tìm hiểu và trả lời về bản chất, nguyên nhân của tình hình



Sắp xếp sau khi đã được kiểm tra, xác minh và phân tích vào mối quan hệ mạch lạc, có hệ thống theo những tiêu chí nhất định như: thời gian, tầm quan trọng, tính phổ biến, sự đúng sai, v.v...

XÁC ĐỊNH  
ĐỐI TƯỢNG,  
HÌNH THỨC  
TRUYỀN TIN ...



GỬI TỚI AI?  
ĐỪNG NGƯỜI CÓ  
TRÁCH NHIỆM

**BÁO CÁO**  
**BẰNG VĂN BẢN**  
**PHƯƠNG TIỆN**  
**KỸ THUẬT**  
**MIỆNG**  
**TRỰC TIẾP/**  
**GIAO BAN**



**KIẾN NGHỊ  
GIẢI QUYẾT**



**Phản ảnh trung thực  
và nêu ra những  
đánh giá, kiến nghị.**

**Lưu giữ thông tin**



**Lưu giữ thông tin  
theo quy định của  
quản lý hồ sơ, tài liệu  
của công tác Văn thư  
– Lưu trữ**

Hàng ngày, khi tỉnh dậy, linh dương đều ý thức được rằng nếu nó không chạy nhanh hơn con sư tử chạy nhanh nhất thì nó sẽ là bữa sáng cho kẻ khác. Hàng ngày sư tử tỉnh giấc và ý thức được rằng nếu nó không chạy nhanh hơn con linh dương chậm chạp nhất thì nó sẽ bị đói cả ngày

*Ngạn ngữ cổ Châu Phi*

# Trận đánh đồn Jpon ro pon một kỷ niệm khó quên

Ngày 1/9/1969, trên cương vị là đại đội trưởng đại đội đặc công 25 của trung đoàn 88, tôi được đồng chí Ba Ty-Trung đoàn trưởng gọi về Sở chỉ huy Trung đoàn trên đất Campuchia để nhận nhiệm vụ tham gia đánh đồn Jpon ro pon (Phước Tân-Tây Ninh)...Đồn có 2 khu vực phòng thủ, bê tông cốt thép kiên cố. Đại đội tôi được giao đánh đồn nhỏ, địch có khoảng 40 tên, đồn có 11 lớp hàng rào bao quanh. Tôi đi điều nghiên, chỉ mới chui qua được 7 hàng rào thì trời gần sáng. Ngày 3/9/69 trung đoàn tổ chức hội nghị quân chính để hạ quyết tâm diệt đồn.

Chỉ huy trận đánh là đồng chí Bùi Thanh Vân, (tự Út Liêm) sự phó sự đoàn bộ binh 9, sau này là tư lệnh quân khu 7. Sau khi phân tích tình hình, đồng chí Út Liêm bỗng hỏi: “Đại đội trưởng đặc công đâu?”, tôi báo cáo có”.

Đồng chí lại hỏi: “Quyết tâm của đồng chí đánh tua bên cạnh liệu có hoàn thành không?”. Tôi trả lời: “Không”, nghe câu trả lời của tôi cả hội nghị xôn xao, sự phó hỏi:

” tại sao?” Tôi trả lời: “Theo kết quả khảo sát, đồn có 11 lớp rào, còn 4 lớp rào chưa tiếp cận được, tôi không thể quyết tâm liều mạng gây thương vong cho đơn vị nên tôi mới trả lời là không”.

*Đồng chí Út Liêm quay sang hỏi đồng chí Đại đội trưởng đại đội chủ công,  
đ/c Trần Hắc Hải trả lời “Đơn vị quyết tâm tiêu diệt sở chỉ huy địch”*

Đồng chí Út Liêm lại hỏi: “Hàng rào có nhiều lớp, đánh bộc phá không hết mà phải xung phong thì đồng chí khắc phục bằng cách nào”. Trần Hắc Hải trả lời: “Tôi sẽ lấy thân tôi đè lên hàng rào cho đồng đội vượt qua”. Sự phó hỏi tiếp: “Đại đội đồng chí có bao nhiêu người quyết tâm như đồng chí”. Chưa kịp nghe câu trả lời của Đ/C Hải, sự phó Bùi Thanh Vân đã nói: “Ta từng có nhiều anh hùng như Tô Vĩnh Diện lấy thân chèn pháo, Bế Văn Đàn lấy thân làm giá súng, Phan Đình Giót lấy thân mình lấp lỗ châu mai, còn hôm nay đ/c Hải dự định sẽ lấy thân mình bắc cầu cho bộ đội vượt rào cũng đáng mặt anh hùng lắm chứ”.

Sau đó đại đội tôi không được tham gia trận đánh, đồng chí Ba Ty chỉ đạo đơn vị:” kiểm điểm tôi thật kiên quyết và sẽ kỷ luật thích đáng vì có biểu hiện tinh thần sợ địch”

- Tôi thầm nghĩ chưa bao giờ tôi sợ địch, nhưng trong trận này tôi thật sự lo lắng vì lực lượng quá chênh lệch, vì sau trận Cồn Nổi-Châu Thành, Tây Ninh, đại đội tôi thương vong tới 45 đ/c, còn lại 17 đ/c, sau trên cho thêm 50 đ/c từ Bắc vào chưa qua huấn luyện.
- Ngày 11/9/69 trận đánh đôn được thực hiện, đại đội tôi không được tham gia mặc dù chỉ cách đôn 10 Km. Tuy không được tham gia trận đánh để chờ kỷ luật tôi vẫn lệnh cho đại đội làm 30 bộ cáng thương binh, 2 người 1 cáng, bí mật đến chỗ tập kết và báo với đ/c Hàm phụ trách bệnh viện C23:”Đại đội tôi sẽ đi theo đội phẫu, có thương binh thì giao cho chúng tôi”

Trận đánh bắt đầu từ từ 2 giờ 45...kéo dài đến 4 giờ 30 vẫn chưa có hồi kết. Linh tính của người chỉ huy đánh công đồn như mách bảo tôi một khi trận đánh kéo dài như thế này thì khó mà dứt điểm.

- Tôi kéo cả đại đội với 30 chiếc cáng đến thẳng sở chỉ huy...Anh Ba Ty chỉ nói với tôi 1 câu:” Chuyển nhanh thương binh ra khỏi trận địa trước khi trời sáng”.
- Sau này, theo trình sát cho biết ta không hạ được đồn, nhưng đã tiêu diệt được 45 tên, làm bị thương gần 50 tên, nhưng đơn vị bị thương vong hơn 200 cán bộ, chiến sĩ, trong đó có 35 đ/c hy sinh.
- Tháng 12/77 tôi trở lại Tây Ninh...tôi không sao cảm được nước mắt... Đồn cũ còn nguyên đó như một nhân chứng câm lặng... đây là bài học đắt giá mà chúng ta không bao giờ được phép quên.



# *CÔNG TÁC LỄ TÂN*

- MỘT SỐ NGUYÊN TẮC:



7/31/2022





ĐTN khẳng định, VN luôn dành ưu tiên cao đối

7/31/2022





năm gần đây, CNTT luôn là lĩnh vực được g  
Việt Nam chỉ tập theo học nhiều phát.



7/31/2022

# ... CHANG CHIAU A



lại ở lý  
tới nay  
lập đôn  
có tiên  
lĩnh vụ  
được t  
thành  
gồm c  
gia n  
một k  
Tu  
rõ, n  
nền  
châu  
lập đ  
để xu  
để tài  
giai c  
chính  
tại c  
cứu n  
hợp t





thống bốn nước Ác-hen-ti-na, Bô-li-vi-a, Bra-xin và Vê-nê-xu-ê-la bắt  
ai Hội nghị cấp cao bất thường ngày 4-5.









7/31/2022



Cuộc đàm phán nổi lại lúc 2 giờ 30 chiều ngày 12/5 kéo dài đến 3 giờ sáng ngày hôm sau 13/5. Sau gần 12 tiếng liên tục đàm phán trong ngày thứ 5 liên tiếp cuộc đàm phán Việt – Mỹ đã chính thức kết thúc”

Bộ trưởng Trương Đình Tuyển vẫn ở lại Mỹ



7/31/2022

- Theo thông lệ thì chỗ tốt nhất, tức là chỗ thuận tiện nhất cho việc lên xuống và được coi là an toàn nhất, phải được dành cho khách.
- Việt Nam áp dụng luật giao thông lái bên phải thì chỗ đó là chỗ ngồi phía sau bên trái, còn đối với những nước áp dụng luật giao thông bên tay trái thì đó là chỗ ngồi phía sau bên tay phải.

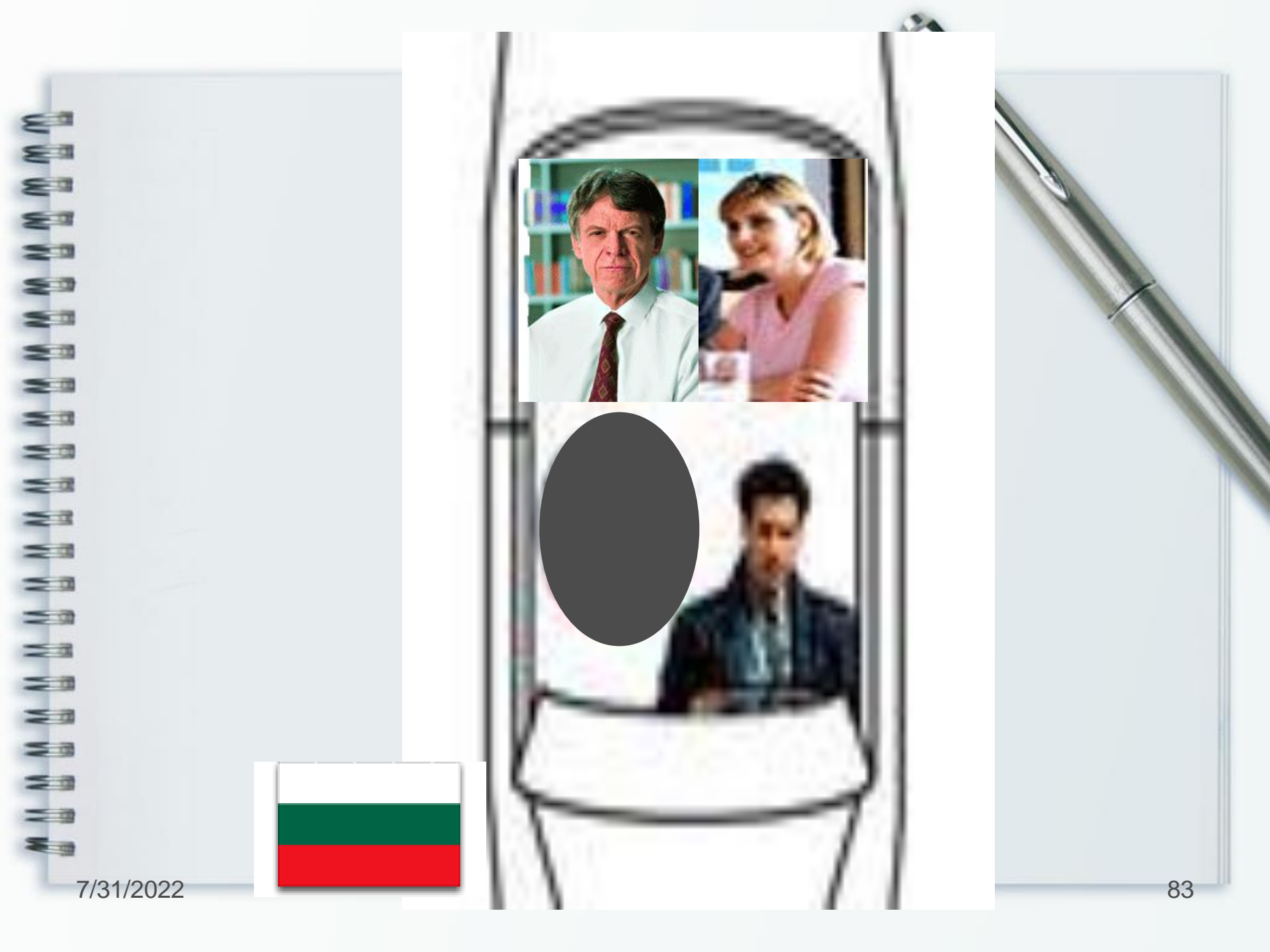


# Nguyên tắc bố trí





7/31/2022



7/31/2022



# “HỌP” ONLINE ?



Chỉ cận cảnh nửa  
phần trên thôi nhé !

- Độc đáo hơn nữa là một cuộc tọa đàm (kín) về vị trí xây dựng một tượng đài tại Hà Nội. Sau cả một buổi chiều toát mồ hôi tranh luận về địa điểm dựng tượng, nghe "phán quyết" của chủ tọa, các đại biểu mới... ngớ người vì hóa ra, vị trí đặt tượng đã được quyết định từ trước rồi, còn tọa đàm bày ra cho... phải phép mà thôi!

- Các cuộc hội thảo kéo dài một ngày, tới buổi chiều thế nào số đại biểu cũng giảm đi ít nhất một nửa. Các cuộc hội thảo diễn ra 2-3 ngày còn... xơ xác hơn. Vậy nên, có chuyện thật như đùa là trong một hội thảo quốc tế, đoán trước sự tình, Ban tổ chức đã công khai nhắc nhở các đại biểu cố gắng tham dự phiên họp buổi chiều cho... đỡ ngượng với các chuyên gia quốc tế, dù vậy nhưng tới chiều cũng chỉ còn lác đác vài ba đại biểu.

- Tọa đàm nằm trong khuôn khổ Đại hội ....(diễn ra năm...) cũng vậy. Ở dưới, các họa sĩ đập bàn đập ghế rầm rầm vì tham luận lan man quá, ở trên, đại biểu vẫn cương quyết "Các anh cứ việc phản đối. Đọc hết tham luận của mình tôi... mới xuống!". Đến nước này thì cử tọa chỉ có nước kêu trời: Không hiểu ban tổ chức "làm ăn" thế nào mà để lọt số lắm tham luận... lãng nhách như thế!







-Không để giá  
đỡ và Khung  
HC-HC  
trước khi chào cờ  
-Khi trao, nhận  
xong đặt  
khung huân,  
huy chương  
đúng chỗ



TRUNG TÂM KỸ THUẬT TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

**KỶ NIỆM**  
**20 NĂM, NGÀY THÀNH LẬP ĐƠN**  
**VÀ ĐÓN NHẬN BẰNG KHEN CỦA THỦ TƯỚNG**





lại ở lý  
tới nay  
lập đôn  
có tiến  
lĩnh vụ  
được t  
thành  
gồm c  
gia n  
một k  
Tu  
rõ, n  
nền  
châu  
lập đ  
để xu  
để tài  
giai c  
chính  
tại c  
cứu n  
hợp t



thống bốn nước Ác-hen-ti-na, Bô-li-vi-a, Bra-xin và Vê-nê-xu-ê-la bắt  
ai Hội nghị cấp cao bất thường ngày 4-5.



Mọi người sẽ không để ý đến sự hiện diện của người lãnh đạo tuyệt vời nhất. Đối với những người lãnh đạo hạng nhì, mọi người tôn kính và tán tụng. Người lãnh đạo hạng ba, mọi người sợ hãi; và hạng tiếp theo, mọi người khinh ghét... Khi công trình của người lãnh đạo tuyệt đỉnh được thực hiện, mọi người sẽ nói, 'Chính chúng tôi làm điều đó!'

*Lão Tử*

**KỸ NĂNG CẬP NHẬT VÀ ÁP DỤNG PHÁP LUẬT**

**KỸ NĂNG LẬP VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN  
KẾ HOẠCH CÔNG TÁC**

**KỸ NĂNG THAM MƯU**

**KỸ NĂNG QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN  
NHÂN SỰ**



# MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM MƯU

## Khái niệm



Đề xuất, xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch



Tham mưu, giúp người đứng đầu cơ quan thực hiện nhiệm vụ được giao



# Yêu cầu tham mưu

- Năng lực chuyên môn
- Kỹ năng quản lý
- Đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp

✓ Phù hợp pháp luật, đáp ứng mục tiêu, nhiệm vụ

✓ Trung thực, chính xác, nghiêm túc

✓ Kịp thời, nguyên tắc, khách quan, biện chứng

# Yêu cầu tham mưu

- Năng lực chuyên môn
- Kỹ năng quản lý
- Đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp

✓ Phát triển văn hóa tổ chức, hoàn thiện quy trình công tác

✓ Phát huy năng lực của mọi thành viên

✓ Đầy đủ, toàn diện, không định kiến, hẹp hòi, bảo thủ

✓ Nâng cao hiệu quả phối hợp công tác

# Nguyên tắc tham mưu

**Tuân thủ pháp luật**

**Đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn**

**Đáp ứng yêu cầu, mục tiêu chung**

**Khoa học, khách quan**

**Thứ bậc hành chính**

**Cơ chế phối hợp**

**Trách nhiệm người đứng đầu**

**Vai trò tập thể**



# Nội dung tham mưu



- **Xây dựng, bổ sung, hoàn thiện cơ chế, chính sách và quy trình quản lý**
- **Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác**
- **Kế hoạch và biện pháp kiểm tra, giám sát thực hiện**
- **Phối hợp triển khai thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ chung**



## **KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN**

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN

## NỘI DUNG CHÍNH

---



**Khái niệm**



**Quy trình thu thập thông tin, dữ liệu**

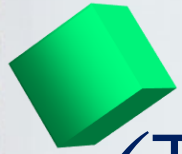


**Vận dụng kỹ năng**



**Tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, dữ liệu**

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN

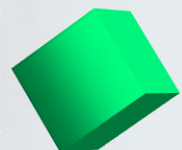


## Khái niệm

- ✓ Thông tin theo nghĩa rộng: toàn bộ số liệu, sự kiện, tri thức... được tạo lập, thu nhận, lưu giữ và truyền tải trong xã hội
- ✓ Tùy thuộc vào góc độ, quan điểm và mục đích mà có nhiều khái niệm thông tin khác nhau
- ✓ Với sự bùng nổ thông tin, thông tin ngày càng trở thành một trong những nhu cầu sống còn của con người, khái niệm “thông tin” trở thành khái niệm cơ bản, chung của nhiều khoa học.

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN

3



## Khái niệm

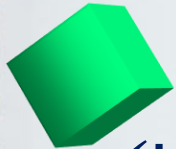
✓ Trong hoạt động QLNN, thông tin là những tin tức được thông báo, được quy định; những hiểu biết, nhận thức thực tế được ghi nhận có liên quan đến hoạt động quản lý, được sử dụng để hỗ trợ, làm cơ sở xây dựng, lựa chọn biện pháp, quyết định quản lý.

✓ Trong nghiệp vụ hành chính, thông tin được thu thập, xử lý, cung cấp để phục vụ hoạt động lãnh đạo, quản lý, điều hành, thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức.



# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN

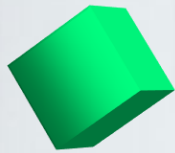
3



## Khái niệm

✓ Hệ thống thông tin là hệ thống sử dụng nguồn lực con người và công nghệ thông tin để tiếp nhận các nguồn dữ liệu như yếu tố đầu vào và xử lý chúng thành các sản phẩm thông tin là yếu tố đầu ra

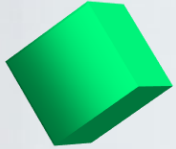
# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Khái niệm

- ✓ Dữ liệu thông thường là các thông tin, số liệu có chứng cứ được sắp xếp có tổ chức, làm cơ sở để phân tích, lập luận hay ra quyết định.
- ✓ Dữ liệu trong CNTT là các thông tin dạng số hoặc các loại thông tin khác được sắp xếp và trình bày hợp lý để có thể xử lý được bằng máy tính.

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



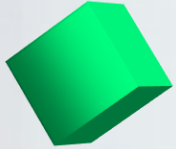
## Các tiêu chí phân loại thông tin

- Theo thời gian
- Theo lĩnh vực hoạt động
- Theo nguồn thông tin
- Theo nội dung và phạm vi sử dụng
- Theo mức độ xử lý thông tin...

## Yêu cầu đối với thông tin

Thông tin phải phù hợp; có độ tin cậy và tính pháp lý; đầy đủ; kịp thời; được xử lý có hệ thống và tổng hợp; bảo mật khi cần thiết...

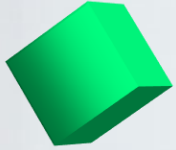
# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Vai trò của thu thập, xử lý thông tin

- Trong việc lập kế hoạch và ra quyết định
- Trong công tác tổ chức
- Trong công tác lãnh đạo, quản lý
- Trong công tác kiểm tra, giám sát
- ...

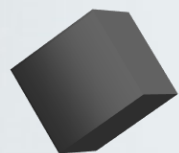
# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Yêu cầu đối với người thu thập, xử lý và cung cấp thông tin

- ✓ Hiểu rõ chức trách, nhiệm vụ, vị trí công tác được giao, các quy định có liên quan (pháp luật, nội bộ, trách nhiệm giải quyết VB...)
- ✓ Nắm vững kiến thức chuyên môn và các kiến thức, hiểu biết về vai trò của thông tin
- ✓ Thực hiện kỹ năng thu thập, xử lý và cung cấp thông tin bảo đảm các yêu cầu phục vụ công việc hiệu quả, đúng quy định

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Quy trình thu thập thông tin, dữ liệu

- ❖ Sử dụng Flow charts để:
  - Xác định và phân tích các quy trình
  - Xây dựng quy trình theo mỗi bước
  - Xác định, tiêu chuẩn hóa, cải tiến, điều chỉnh

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Vận dụng kỹ năng

- Nghiên cứu tài liệu
- Khảo sát thực địa
- Kiểm tra thực tế
- Phỏng vấn
- Điều tra bằng phiếu

# KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN



## Tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, dữ liệu

- Tổng hợp, sắp xếp
- Xử lý: Phân tích, so sánh, đối chiếu...lựa chọn
- Đưa ra quyết định lựa chọn, sử dụng
- ❖ Vai trò của thông tin văn bản trong bảo đảm thông tin cho hoạt động quản lý
- ❖ Vận dụng phối hợp các kỹ năng trong công tác tham mưu





## **KỸ NĂNG SOẠN THẢO, QUẢN LÝ VĂN BẢN**

# KỸ NĂNG SOẠN THẢO, QUẢN LÝ VĂN BẢN

## NỘI DUNG CHÍNH

---



**Soạn thảo văn bản**



**Quản lý văn bản**



**Lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ**

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Khái niệm văn bản

- ✓ Văn bản là đối tượng nghiên cứu của nhiều ngành KH. Tùy theo góc độ nghiên cứu mà có những định nghĩa khác nhau.
- ✓ VBQLNN – do các cơ quan NN dùng để ghi chép, truyền đạt các QĐ quản lý và các thông tin cần thiết cho hoạt động quản lý theo đúng thể thức, thủ tục và thẩm quyền.

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Đặc điểm văn bản QLNN

- ✓ VBQLNN được ban hành dưới danh nghĩa cơ quan hoặc người đứng đầu CQ. Là tiếng nói chính thức của CQ NN.
- ✓ VBQLNN nói chung thể hiện ý chí của giai cấp cầm quyền và mang tính quyền lực đơn phương.
- ✓ VBQLNN có thể thức thống nhất do các CQNN có thẩm quyền quy định.

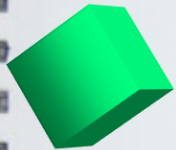
# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Chức năng văn bản QLNN

- ✓ Chức năng thông tin
- ✓ Chức năng pháp lý
- ✓ Chức năng quản lý
- ✓ Chức năng văn hóa
- ✓ Chức năng xã hội

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Phân loại văn bản QLNN

- ❖ Theo chủ thể ban hành VB
- ❖ Theo nguồn gốc VB
- ❖ Theo nội dung và phạm vi sử dụng VB
- ❖ Theo tính chất mật và phạm vi phổ biến
- ❖ Theo hiệu lực pháp lý của VB
- ❖ Theo mức độ chính xác của VB

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



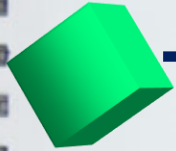
## Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản

➤ *Khái niệm*

➤ *Ý nghĩa, tác dụng*

- Đảm bảo tính kỷ cương và sự thống nhất trong việc soạn thảo và ban hành VB
- Đảm bảo tính chân thực và hiệu lực pháp lý của VB
- Thể hiện quyền uy và tinh thần trách nhiệm của CQ ban hành và người ký VB

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



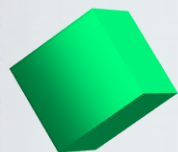
## Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản

### ➤ Ý nghĩa, tác dụng (tiếp)

- Nâng cao hiệu suất soạn thảo, chất lượng soạn thảo và tính thẩm mỹ của VB được ban hành
- Tạo thuận lợi cho việc xử lý VB



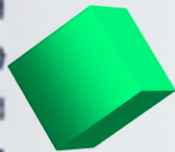
# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Kỹ thuật soạn thảo văn bản

- Việc vận dụng lý luận, phương pháp và kỹ năng về soạn thảo văn bản và các quy tắc có liên quan để xây dựng VB từ khâu khởi đầu cho đến khi VB được hoàn thiện.
- ***Mục đích, ý nghĩa của việc soạn thảo văn bản***
  - Là cơ sở pháp lý, là phương tiện tiến hành giải quyết công việc, thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ máy nhà nước, của các cơ quan, tổ chức

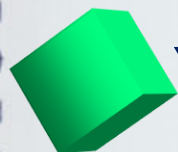
# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Kỹ thuật soạn thảo văn bản

- **Mục đích, ý nghĩa của việc soạn thảo văn bản (tiếp)**
  - Chất lượng của hệ thống văn bản được ban hành quyết định cơ bản hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước, của các CQ, TC.
  - Chất lượng VB thể hiện nhận thức chính trị, năng lực lãnh đạo, hiệu suất và tác phong làm việc của lãnh đạo; thể hiện sản phẩm, kết quả lao động của CC,VC.

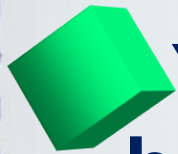
# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Yêu cầu chung về soạn thảo văn bản

- ✓ Văn bản phải thể hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan ban hành
- ✓ Văn bản phải bảo đảm tính hợp hiến và hợp pháp
- ✓ Văn bản phải bảo đảm tính hợp lý, khả thi
- ✓ Văn bản phải đúng thể thức, kỹ thuật trình bày

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Yêu cầu về ngôn ngữ, văn phong văn bản hành chính

- ✓ Đặc điểm của ngôn ngữ và văn phong hành chính
- ✓ Yêu cầu về từ ngữ
- ✓ Cách hành văn
- ✓ Cách xưng hô

# SOẠN THẢO VĂN BẢN

## Quy trình soạn thảo văn bản hành chính

✓ *Khái niệm*

✓ *Nội dung:*

- Xác định mục đích, nội dung, phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng, thực hiện VB
- Chọn tên loại VB

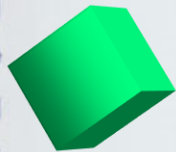
# SOẠN THẢO VĂN BẢN

## Quy trình soạn thảo văn bản hành chính

### ✓ *Nội dung (tiếp)*

- Thu thập và xử lý thông tin (hiện tại, quá khứ, dự báo, có căn cứ, trích dẫn nguồn)
- Xây dựng đề cương VB và viết bản thảo ( xin ý kiến trường hợp cần thiết)
- Duyệt bản thảo
- Hoàn thiện VB, thủ tục để ban hành

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## Bố cục nội dung văn bản

- ✓ **Khái niệm:** Là sự sắp xếp trên dưới, trước sau các phần, các vấn đề, các ý tưởng thuộc nội dung VB theo một trình tự hợp lý, tối ưu và theo thứ bậc nhất định.
- ✓ **Cách xây dựng bố cục nội dung**
  - Phần mở đầu
  - Phần nội dung chính
  - Phần kết thúc

# SOẠN THẢO VĂN BẢN



## TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

- Giao nhiệm vụ soạn thảo, phân công phối hợp
- Cung cấp thông tin, hỗ trợ, chỉ đạo
- Đôn đốc, nhắc việc; yêu cầu sử dụng hồ sơ nguyên tắc, chuẩn bị hồ sơ trình ký
- Xem xét, sửa chữa bản thảo
- Phê duyệt, chịu trách nhiệm nội dung, ký phiếu trình





## **QUẢN LÝ VĂN BẢN**

# QUẢN LÝ VĂN BẢN






Văn bản đi

Văn bản đến

Đăng ký văn bản

- ✓ Nguyên tắc quản lý văn bản
- ✓ Trách nhiệm của văn thư cơ quan; văn thư đơn vị; công chức VC quản lý; công chức VC chuyên môn

# Quản lý văn bản đi

-  Kiểm tra thể thức và kỹ thuật trình bày;  
Ghi số và ngày, tháng, năm văn bản
-  Đăng ký
-  Nhân bản, đóng dấu
-  Làm thủ tục phát hành, chuyển phát  
và theo dõi chuyển phát
-  Lưu văn bản đi

# Quản lý văn bản đến



Tiếp nhận



Đăng ký



Trình và chuyển giao



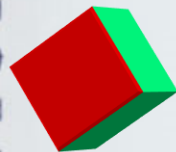
Giải quyết và theo dõi, đôn đốc giải quyết

# QUẢN LÝ VĂN BẢN

## Một số lưu ý

- ✓ VB đến phải đăng ký ở VT. Không lưu văn bản đến ở VTCQ mà chuyển giao đến người giải quyết công việc
- ✓ VB do cơ quan phát hành phải lấy số, ngày tháng ở VT, đăng ký, làm các thủ tục quản lý, phát hành. Phân biệt số VB của đơn vị soạn thảo và số của VT cơ quan
- ✓ Cập nhật quy định của Thông tư 33/2015/TT-BCA.

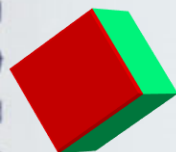
## KỸ NĂNG SOẠN THẢO, QUẢN LÝ VĂN BẢN



### Một số vấn đề về quản lý văn bản điện tử

- ✓ Các quy định hiện hành của pháp luật
- ✓ Thực trạng soạn thảo, quản lý văn bản điện tử song song với văn bản, tài liệu giấy
- ✓ Quản lý văn bản đến - văn bản đi điện tử, lập hồ sơ điện tử theo Thông tư 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ

## KỸ NĂNG SOẠN THẢO, QUẢN LÝ VĂN BẢN



### Một số vấn đề về quản lý văn bản điện tử

- ✓ Quản lý và sử dụng thiết bị lưu khóa bí mật và chứng thư số của CQ, TC trong công tác văn thư theo Thông tư 41/2017/TT-BTTTT ngày 19/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định sử dụng chữ ký số cho VBĐT trong cơ quan nhà nước.



## **LẬP HỒ SƠ VÀ NỘI LƯU HỒ SƠ**



# LẬP HỒ SƠ VÀ NỘP LƯU HỒ SƠ



## Khái niệm

- ❖ *Hồ sơ*
- ❖ *Lập hồ sơ*
- ❖ *Danh mục hồ sơ*
- ❖ *Hồ sơ nguyên tắc*
- ❖ *Đơn vị bảo quản*
- ❖ *Thời hạn bảo quản*
- ❖ *Thời hạn nộp lưu*

**LẬP DANH MỤC HỒ SƠ**

**LẬP HỒ SƠ**

**NỘP LƯU HỒ SƠ VÀO LƯU TRỮ CƠ QUAN**

**Trách nhiệm lập, quản lý, nộp lưu và sử dụng hồ sơ trong quá trình giải quyết công việc**

# CÁC BƯỚC LẬP HỒ SƠ

**Mở hồ sơ**

**Thu thập, cập nhật văn bản, tài liệu vào hồ sơ**

**Kết thúc hồ sơ**

**Trách nhiệm biên mục hồ sơ**

# NỘ LƯU HỒ SƠ VÀO LƯU TRỮ CƠ QUAN



- ❖ *Khái niệm*
- ❖ *Thời hạn nộp lưu*
- ❖ *Thành phần hồ sơ, tài liệu nộp lưu*
- ❖ *Thủ tục nộp lưu*



## **KỸ NĂNG TRÌNH BÀY VÀ THUYẾT PHỤC**

# KỸ NĂNG TRÌNH BÀY

1

Xác định đối tượng, mục đích, nội dung

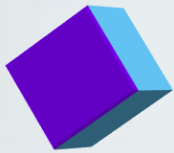
2

Chuẩn bị dàn ý

3

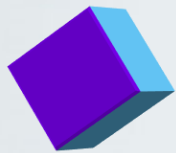
Trình bày

# KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC



- ❖ Khái niệm thuyết phục
- ❖ Các yếu tố ảnh hưởng
- ✓ Bên thuyết phục
  - Uy tín
  - Cách thể hiện, ứng xử
  - Cách lập luận, phân tích
- ✓ Bên bị thuyết phục

# KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC



- ❖ Các quy tắc thuyết phục
- ✓ Xác định vấn đề, tìm hiểu đối tượng
- ✓ Tạo môi trường, không khí giao tiếp
- ✓ Kết hợp giữa tình và lý
- ✓ Phù hợp, linh hoạt với từng trường hợp cụ thể
- ❖ Một số kỹ xảo thuyết phục



A spiral-bound notebook with a silver pen resting on it. The notebook is open to a blank page, and the pen is positioned diagonally in the upper right corner. The text is centered on the page in a bold, red font.

# **GIAO TIẾP VÀ QUAN HỆ VỚI TRUYỀN THÔNG**



Bác Hồ với các phóng viên

Ảnh Tư liệu



# CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH VỚI TRUYỀN THÔNG ĐẠI CHÚNG

## 1. **Coi trọng truyền thông đại chúng**

- Từ 8/1945 đến 7/1969, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã trả lời phỏng vấn báo chí 95 lần.
- Lần cuối cùng trả lời báo chí: 49 ngày trước khi mất.
- Các nhà báo phỏng vấn Chủ tịch rất đa dạng: từ nhiều quốc gia, châu lục, thuộc đủ loại chính kiến khác nhau.
- Chủ tịch chú trọng truyền thông bằng các phương tiện khác: nói chuyện, làm thơ, in truyền đơn,...

→ Thái độ: coi trọng, chủ động hợp tác.

## 2. CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH VỚI TRUYỀN THÔNG ĐẠI CHÚNG

### 2. Cách nói, cách viết

Trả lời PV báo Frères D'Armes (1948):

- *Chủ tịch ghét gì nhất?* Điều ác.
  - *CT yêu gì nhất?* Điều thiện.
  - *CT mong muốn điều gì nhất?* Nền độc lập của nước tôi và của tất cả các nước trên hoàn cầu.
  - *CT sợ gì nhất?* Chẳng sợ gì cả. Một người yêu nước không sợ gì hết và nhất thiết không được sợ gì!
- Nội dung: đi thẳng vào vấn đề, không né tránh.

# CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH VỚI TRUYỀN THÔNG ĐẠI CHÚNG

- Báo “Liên hiệp” đăng Chính phủ Việt Minh từ chức là nghĩa gì? Làm gì có Chính phủ Việt Minh, mà đã không có thì từ chức làm sao?
  - Ông Võ Nguyên Giáp học trường QS nào mà CT phong Đại tướng? Chúng tôi là đội quân du kích, phong theo kiểu du kích: Đánh thắng cấp nào bên đối phương thì phong ngang cấp đó.
- Sắc bén, hóm hỉnh

# CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VỚI TTĐC

## 2.1. Quan hệ với báo chí

### 2.1.1. Vì sao BC cần phỏng vấn CB, CC, VC ?

a) Để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình:

- Đáp ứng nhu cầu thông tin của nhân dân.
- Tuyên truyền chính sách, pháp luật cho nhân dân và hướng dẫn dư luận trước các vấn đề thời sự, các sự kiện diễn ra trong cuộc sống.
- Biểu dương người tốt việc tốt, phê phán những hiện tượng xấu (vi phạm pháp luật, vi phạm chuẩn mực đạo đức - văn hóa).

b) Để thu hút sự chú ý của độc giả, khán giả, thính giả, xây dựng uy tín của báo mình, đài mình.

- Hiện có 700 CQBC, 1.500 ấn phẩm, kênh.

- Nhiều CB là người có uy tín, hiểu biết. Một số báo hoặc một chương trình PTTH bài của người có uy tín sẽ được công chúng tìm đọc (hoặc nghe, xem). Một tờ báo hoặc đài PTTH luôn xuất hiện những người có uy tín sẽ xác lập được uy tín của mình trong công chúng.

## **2.1.2. Vì sao CB, CC, VC cần trả lời BC?**

a) Để thực hiện nhiệm vụ của mình:

- Tuyên truyền chính sách, pháp luật.
- Bày tỏ chính kiến của mình trước các vấn đề nhằm tác động đến các cơ quan, tổ chức và đến công chúng, tranh thủ sự đồng tình, chia sẻ đối với quan điểm của mình, của cơ quan mà mình là đại diện.



b) Để xây dựng hình ảnh của cơ quan, đơn vị và bản thân CB, CC, VC, nhất là lãnh đạo:

- Thông tin về kết quả hoạt động là một cách xây dựng hình ảnh cơ quan, đơn vị, cá nhân trước công chúng.
- Giải đáp những vấn đề được dư luận quan tâm là một cách bảo vệ hình ảnh của cơ quan, đơn vị, cá nhân trước công chúng.

## **2.1.3. Quan hệ với báo chí thế nào?**

### **2.1.3.1. Những người được báo chí chú ý :**

- a) Là lãnh đạo ở trung ương và địa phương
- b) Là người làm việc ở các CQ, đơn vị có ảnh hưởng trực tiếp đến dân
- c) Là người làm việc ở các CQ, đơn vị có vấn đề đang được dư luận quan tâm
- d) Là người thường có ý kiến đáng quan tâm

### 2.1.3.2. Duy trì, phát triển quan hệ với BC:

- Nếu đã có quan hệ, nên duy trì quan hệ thường xuyên (nhất là người phát ngôn)
- Nếu chưa có quan hệ, nên chủ động thiết lập quan hệ (nhất là người phát ngôn)
- Chủ động điều tiết quan hệ

## **2.2. Quan hệ với mạng xã hội**

### **2.2.1. Tiếp nhận thông tin**

- MXH là một kênh tiếp nhận thông tin
- Thông tin trên MXH cần được kiểm chứng

### **2.2.2. Truyền bá thông tin**

- MXH là một kênh truyền bá thông tin
- Truyền bá thông tin trên MXH một cách có trách nhiệm

# 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

## 3.1. Thân thiện

- Thân thiện là cởi mở, thân tình.
- Khi báo chí phỏng vấn, trừ trường hợp có lý do đặc biệt, không nên từ chối. Đừng nghĩ: “Mình không làm được việc này” hoặc “Việc này không phải của mình”.
- Trước khi phỏng vấn, nên trò chuyện với PV, tạo không khí giao tiếp tự nhiên và quan hệ thân tình.
- Nên đưa danh thiếp cho PV ngay từ đầu để tránh nhầm lẫn và dễ liên lạc, đính chính, bổ sung thông tin.

### 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

- Luôn nở nụ cười, nếu đó không phải những câu chuyện buồn. Luôn chăm chú lắng nghe người đối thoại. Có thể hỏi lại khi cần thiết để làm cho câu chuyện thêm tự nhiên.
- Khi đối diện với một câu hỏi tiêu cực, đừng bắt chước thái độ tiêu cực đó. Đừng tự ái hay bảo thủ. Đặc biệt, đừng bao giờ bực bội, gay gắt hoặc sử dụng những lời châm chọc, miệt thị đối với người hỏi.

# 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

## 3.2. Thẳng thắn

- Thẳng thắn là nói đúng những điều mình thấy, mình hiểu, mình nghĩ.
- Không bao giờ nói sai sự thật, nói trái với ý nghĩ của mình, mặc dù trong một số trường hợp nhất định không thể nói hết sự thật được.
- Không hùa theo ý kiến số đông.
- Không để bị lái theo ý người đối thoại.

# 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

## 3.3. Tỉnh táo

- Tỉnh táo là phát ngôn đúng cương vị của mình và không để sẩy miệng, lỡ lời.
- Trước khi trả lời, nên đề nghị PV nêu trước những câu hỏi chính để có thời gian suy nghĩ. Nếu nhận được cuộc gọi bất ngờ đề nghị PV thì đề nghị họ gọi lại sau vài phút để có thời gian chuẩn bị những ý chính.
- Nếu được mời đến một cuộc tọa đàm trực tuyến thì nên tìm hiểu xem những người đối thoại với mình là ai, mình tham dự đối thoại với tư cách cá nhân hay là đại diện cho cơ quan, đơn vị.



### 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

- Từ chối trả lời điều không biết rõ, điều nghĩ chưa chín hoặc điều quá nhạy cảm
- Hẹn trả lời sau hoặc trả lời bằng văn bản
- Hỏi lại người đối thoại (để nắm thêm thông tin, để hiểu thêm ý người đối thoại, để có thêm thời gian suy nghĩ, để bình tĩnh thêm,...)
- Sử dụng hàm ý trong lời nói
- Đọc lại bài viết của PV để hoàn thiện.

# 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

## 3.4. Tự tin

- Tự tin là thể hiện một phong thái ung dung, tự tại, tin vào bản thân mình.
- Luôn giữ vẻ mặt và dáng điệu tự nhiên. Ăn mặc lịch sự, trang nhã, không cầu kỳ.
- Khi phỏng vấn trên truyền hình, hãy luôn nhìn thẳng vào mắt người phỏng vấn. Đừng lo lắng về chiếc máy quay. Đừng nhìn ra chỗ khác. Đừng ngược lên trời hoặc cúi xuống đất.

### 3. TÁM CHỮ T CẦN GHI NHỚ

- Biết lựa chọn từ ngữ và cách diễn đạt. Đừng ham thuật ngữ chuyên môn. Chỉ sử dụng những từ ngữ mà mình biết rõ nghĩa.
- Biết điều chỉnh giọng nói và tốc độ nói.
- Cố gắng nói một cách sinh động.
- Biết hài hước khi cần thiết.



# TỔ CHỨC ĐI CÔNG TÁC

# TỔ CHỨC ĐI CÔNG TÁC

I. nắm vững thông tin

II. Lập kế hoạch

III. Chuẩn bị các điều kiện

IV. Sau chuyến đi



“Thời gian quý giá nhất mà bạn trải qua với tư cách là một nhà quản lý hoặc điều hành là thời gian ở ngoài bàn giấy của bạn”

*(Hal Leavitt, GSDH Stanford)*



# I. Năm vững thông tin

1. Mục đích chuyến đi
2. Lịch trình
3. Thành phần tham gia
4. Phương tiện di chuyển
5. Nơi ăn nghỉ
6. Kinh phí
7. Mức độ tính thành quả
8. Đối tác



# 1. Mục đích chuyến đi

- Kiểm tra tình hình đơn vị
- Khảo sát cơ quan, đơn vị khác
- Trao đổi công việc
- Ký kết
- Hội nghị
- Tham quan
- Lễ hội
- Nước ngoài

...





## 2. Lịch trình



Khởi hành



Các điểm dừng chân



Nội dung công việc



Thời gian từng chặng



Lịch làm việc



Kết thúc



# 3. Thành phần tham gia



**Trưởng đoàn**



**Phó đoàn**



**Các thành viên**



**Các nhân viên tham gia**




**Thư ký, phiên dịch**

***(số lượng, trách nhiệm)***



# 4. Phương tiện di chuyển

 Máy bay

 Ô-tô

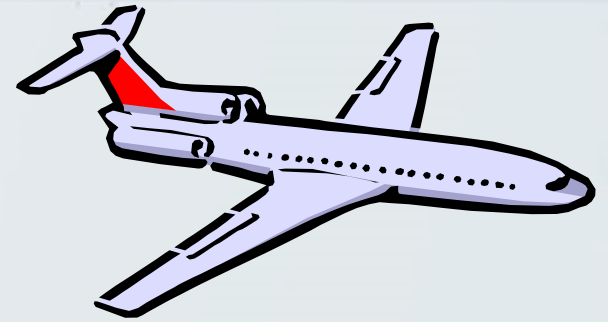
 Xe lửa...

 Đi bộ

 Dự phòng



# 5. Nơi ăn nghỉ



 Địa điểm

 Khách sạn, nhà nghỉ

 Giá thành

 Chất lượng dịch vụ

 Thông tin liên lạc

 Các thông tin khác



# 6. Kinh phí

Dự toán

Các khoản cần chi

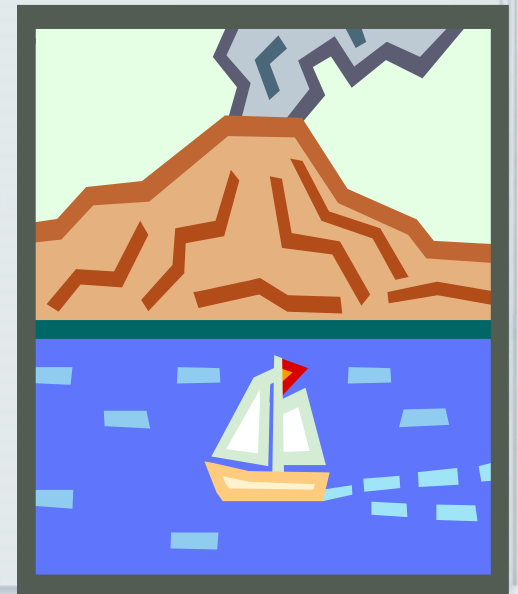
Dự phòng

Tiền tệ, tỷ giá

Phương thức  
thanh toán



# 7. Mức độ tính thành quả



## 8. Đối tác

 *Biết người, biết mình,  
trăm trận trăm thắng.*

*(Tôn Tử, Binh pháp)*



- 🍷 Phương tiện đi lại
- 🍷 Ăn nghỉ
- 🍷 Sinh hoạt phí, công tác phí
- 🍷 Sao chụp tài liệu
- 🍷 Lệ phí hành chính
- 🍷 Quà tặng, lưu niệm
- 🍷 Lệ phí tham gia (nếu cần)
- 🍷 Thuốc men; tham quan...
- 🍷 Dự phòng (hoá đơn, chứng từ)





# Quà tặng

- 🌸 Quà tặng/đồ lưu niệm
- 🌸 Lý do xác đáng
- 🌸 Không tặng lặp lại
- 🌸 Đúng đối tượng
- 🌸 Phù hợp văn hoá
- 🌸 Gói quà?



Xin cảm ơn!

Chúc thành công!

