

XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CÔNG TÁC VĂN THƯ ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI SỐ

ĐỖ VĂN THẮNG (*)

HỒ NGỌC TRÂM (**)

Tóm tắt: Nhiều quy trình nghiệp vụ trong công tác văn thư vẫn còn theo phương thức thủ công, hoặc đã được số hóa nhưng vẫn còn bất cập về xây dựng các quy trình nghiệp vụ văn thư, gây ảnh hưởng đến năng suất, hiệu quả trong môi trường chuyển đổi số. Để góp phần xây dựng và hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ công tác văn thư, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của môi trường chuyển đổi số hiện nay, nhóm tác giả làm rõ hơn yêu cầu, phương thức đặt ra trong xây dựng hoàn thiện quy trình nghiệp vụ đối với công tác văn thư trên môi trường số.

Từ khóa: Chuyển đổi số; công tác văn thư; hoàn thiện quy trình.

Abstract: Many operational procedures in clerical work remain manual, or although digitized, still exhibit shortcomings that affect productivity and efficiency in the digital transformation environment. To contribute to the development and improvement of clerical process workflows that meet the current demands and tasks of the digital transformation environment, the authors clarify the requirements and approaches necessary for building and perfecting clerical workflows in accordance with digital transformation objectives.

Keywords: Digital transformation; clerical work; process improvement.

Ngày nhận bài: 16/8/2025 Ngày biên tập: 07/10/2025 Ngày duyệt đăng: 19/10/2025

1. Vai trò của quy trình nghiệp vụ công tác văn thư đối với hoạt động văn phòng

1.1. Khái niệm và vai trò của quy trình

Quy trình là trình tự (thứ tự, cách thức) thực hiện một hoạt động đã được quy định, mang tính chất bắt buộc, đáp ứng những mục tiêu cụ thể của hoạt động quản trị. Trong hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001, thuật ngữ “quy trình” là tập hợp các hoạt động liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, biến đổi đầu vào thành đầu ra. Nói cách khác, quy trình là một chuỗi các bước được thực hiện theo một trật tự nhất định để hoàn thành một mục tiêu cụ thể. Bất kỳ một hoạt động nào trong quá trình lao động của con người đều cần có quy trình. Trong công tác quản trị, quy trình vừa

là công cụ, phương tiện, vừa là cách thức để thực hiện mục tiêu. Chính điều đó yêu cầu các hoạt động lao động - sản xuất nói chung và hoạt động nghiệp vụ văn phòng nói riêng đều phải có quy trình nghiệp vụ và người lao động phải tuân thủ quy trình nghiệp vụ đó trong quá trình hoạt động nghề nghiệp. Để quản trị nói chung và quản trị văn phòng nói riêng, cần xây dựng quy trình theo những quy chuẩn các hoạt động nghiệp vụ.

Việc xây dựng quy trình phụ thuộc vào các yếu tố chính như: *Một là*, cách thức con người thực hiện hoạt động công việc, tức là con người dùng cách thức làm việc thế nào, dùng công cụ, phương tiện tác động trực tiếp vào đối tượng lao động hay dùng phương pháp tác động gián tiếp vào đối tượng lao động thông qua việc điều khiển từ xa, trực tuyến, hoặc để quá trình tự thực hiện dưới sự giám sát, điều khiển của con người; *Hai là*, mục tiêu của

(*) TS; (**); Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

công việc, của nhà quản trị, quy trình nhằm để thực hiện mục tiêu của công việc đặt ra và mang tính bắt buộc (tính bắt buộc của quy trình nhiều khi trở thành quy định mang tính pháp lý); *Ba là*, quy chuẩn của quy trình trong hoạt động lao động sản xuất của con người nói chung, hoạt động nghiệp vụ nói riêng không diễn ra đơn lẻ, biệt lập đối với từng người, mà đó là một quá trình liên quan đến nhiều người, nhiều cơ quan, tổ chức... Vì vậy, các quy trình phải có sự thống nhất chung những tiêu chuẩn về quá trình thực hiện, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, ảnh hưởng môi trường, và được gọi chung là quy chuẩn.

1.2. Công tác văn thư đối với hoạt động văn phòng trong chuyển đổi số

Hoạt động văn phòng nói chung và công tác văn thư nói riêng có vai trò quan trọng trong chuyển đổi số của mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Bởi đây là nơi thông tin đến và cũng từ đây thông tin của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp được chuyển đi các nơi. Chính điều này đã thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong hoạt động văn phòng và công tác văn thư diễn ra với tốc độ rất nhanh. Đối với chuyển đổi số trong công tác văn phòng, thì hoạt động văn thư được thực hiện tự động thông qua hệ thống thông tin, văn phòng điện tử của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; trong đó mỗi nghiệp vụ văn thư là những mô đun (module) trong hệ thống thông tin của tổ chức và có liên kết chặt chẽ đến các hoạt động khác. Vì vậy, hoạt động văn thư trong môi trường chuyển đổi số phải thực hiện theo các quy trình chặt chẽ.

Nghệ vụ văn thư có thể do nhiều người, nhiều bộ phận cùng thực hiện và có liên quan chặt chẽ với nhau, nên cần quy trình để đảm bảo sự thống nhất, phối hợp chặt giữa các bước tiến hành, giữa các bộ phận trong hoạt động nghiệp vụ văn thư. Hoạt động nghiệp vụ văn thư trong môi trường chuyển đổi số chủ yếu được diễn ra tự động hoặc trực tuyến; quy trình nghiệp vụ văn thư là cơ sở quan trọng hàng đầu để xây dựng các phần mềm giải quyết nghiệp vụ văn thư; giúp việc nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động nghiệp vụ văn thư. Đồng thời, quy trình là cơ sở đánh giá, kiểm tra kết quả thực hiện nghiệp vụ văn thư;

là cơ sở xây dựng tiêu chuẩn các hoạt động nghiệp vụ văn thư.

Mặt khác, quy trình nghiệp vụ văn thư trong môi trường số còn giúp cho việc liên kết các hoạt động của văn thư trong và ngoài cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp được thuận tiện, dễ dàng. Ví dụ, quy trình lập hồ sơ điện tử dẫn đến cấu trúc hồ sơ điện tử thống nhất trong và ngoài cơ quan, tạo thuận lợi cho việc luân chuyển văn bản, tài liệu, hồ sơ điện tử trong và ngoài cơ quan. Để phát huy vai trò của quy trình đối với hoạt động nghiệp vụ văn thư trong môi trường chuyển đổi số đáp ứng yêu cầu thay đổi về phương thức thực hiện nghiệp vụ văn thư truyền thống sang phương thức thực hiện trong môi trường chuyển đổi số, cần phải tăng cường việc xây dựng, hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ công tác văn thư phù hợp với môi trường chuyển đổi số hiện nay.

2. Xây dựng và hoàn thiện quy trình nghiệp vụ công tác văn thư theo yêu cầu của hoạt động văn phòng trong chuyển đổi số

2.1. Những yêu cầu đặt ra

Chuyển đổi số là quá trình thay đổi tư duy từ phương thức làm việc truyền thống dùng công cụ, trang thiết bị, máy móc tác động trực tiếp vào đối tượng lao động tại nơi làm việc, sang phương thức dùng công cụ số, dữ liệu số tác động gián tiếp lên đối tượng lao động theo hình thức tự động hoặc trực tuyến thông qua các phần mềm công nghệ thông tin trên môi trường mạng internet. Vì vậy, các quy trình nghiệp vụ, biểu mẫu phải được xây dựng và cài đặt vào phần mềm công tác văn thư trong hệ thống của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Yêu cầu việc xây dựng, hoàn thiện quy trình, biểu mẫu về công tác văn thư trong môi trường chuyển đổi số cần đáp ứng một số quy định như sau:

Thứ nhất, quy trình phải đầy đủ, hoàn thiện vì không có quy trình thì các chuyên gia không xây dựng được các module xử lý nghiệp vụ văn thư trong hệ thống thông tin.

Thứ hai, quy trình, biểu mẫu xử lý nghiệp vụ công tác văn thư trong các phần mềm vừa phải đảm bảo tính pháp lý trong quá trình thực hiện nghiệp vụ văn thư; vừa phải phù hợp với phương pháp xử lý của phần mềm, như quy

trình phải được mô tả chi tiết, rõ ràng, từng công đoạn, từng thao tác, các mối liên hệ giữa các thao tác, công việc và với kết quả nghiệp vụ. Chỉ khi đó các chuyên gia xây dựng phần mềm mới xử lý được nghiệp vụ văn thư trong phần mềm một cách chính xác, hiệu quả.

Thứ ba, quy trình, biểu mẫu phải đảm bảo đơn giản, dễ thực hiện, những gì phần mềm tự xử lý, thống kê được thì không yêu cầu nhân viên văn thư thực hiện, ví dụ như điền số, ngày, tháng, năm, chữ ký, phát hành văn bản đi, ngày tiếp nhận văn bản để phần mềm tự động phát sinh theo quy định của nghiệp vụ văn thư; điều đó vừa giảm thiểu thao tác của nhân viên văn thư, nâng cao năng suất, hiệu quả công việc, vừa đảm bảo chính xác, tránh trùng lặp...

Thứ tư, quy trình, biểu mẫu phải ổn định. Cụ thể là đối với văn phòng điện tử, chuyển đổi số trong hoạt động văn phòng thì hệ thống quy trình, biểu mẫu, giải quyết nghiệp vụ cần được chuẩn hóa và đưa vào phần mềm để tự động tạo dựng, thực thi nghiệp vụ. Bởi vì mỗi khi thay đổi, điều chỉnh quy trình, biểu mẫu là phải thay đổi điều chỉnh phần mềm liên quan đến hệ thống thông tin toàn cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nên cần sự ổn định.

Thứ năm, quy trình, biểu mẫu phải công khai, minh bạch và thống nhất trong môi trường chuyển đổi số, bởi các thao tác nghiệp vụ chủ yếu thực hiện trên phần mềm theo quy trình chuỗi. Vì vậy, quy trình biểu mẫu nghiệp vụ sẽ liên quan đến nhiều người, nhiều nghiệp vụ, nhiều bộ phận trong và ngoài cơ quan, nên cần có sự công khai, minh bạch và thống nhất, quy chuẩn để đảm bảo tính liên thông, liên kết bên trong và bên ngoài; đồng thời dễ dàng bố trí người thực hiện nghiệp vụ văn thư. Ví dụ, mối quan hệ giữa danh mục hồ sơ điện tử với hồ sơ điện tử; cấu trúc của hồ sơ công việc với hồ sơ lưu trữ...

2.2. Xây dựng và hoàn thiện quy trình nghiệp vụ công tác văn thư

Để đáp ứng yêu cầu của chuyển đổi số đang diễn ra với tốc độ nhanh chóng, ngành Văn thư lưu trữ đang nỗ lực xây dựng và hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ văn thư trong môi trường điện tử, môi trường số và đã đạt được nhiều kết quả quan trọng. Cụ thể, Nghị



Đồng chí Mai Thị Thơm, Bí thư Chi bộ, Vụ trưởng Vụ Hành chính trình bày tham luận "Đẩy mạnh chuyển đổi số, hiện đại hóa công tác văn thư, hành chính tại Văn phòng Chính phủ" tại Đại hội Đảng bộ Văn phòng Chính phủ - Ảnh: VGP/Thu Giang

định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư⁽¹⁾ quy định chi tiết những nội dung để áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nhà nước; các tổ chức chính trị - xã hội đã quy định chi tiết về soạn thảo văn bản điện tử, sử dụng quản lý chữ ký số, chứng thư số, hệ thống quản lý tài liệu điện tử. Đồng thời, Bộ Nội vụ cũng tiến hành rà soát, điều chỉnh văn bản quy phạm pháp luật về quy trình thực hiện các nghiệp vụ công tác văn thư điện tử không còn phù hợp với môi trường chính phủ điện tử, văn phòng điện tử và chuyển đổi số. Ví dụ, Thông tư số 01/2020/TT-BNV về bãi bỏ Thông tư số 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⁽²⁾.

Tuy nhiên, việc xây dựng, hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ công tác văn thư theo yêu cầu của chuyển đổi số hiện nay vẫn còn một số hạn chế, bất cập, nhiều quy trình nghiệp vụ văn thư điện tử chưa được ban hành... Cụ thể, Nghị định số 30/2020/NĐ-CP chưa quy định chi tiết, cụ thể về quy trình soạn thảo văn bản điện tử và quy trình quản lý, sử dụng chữ ký số, chứng thư số; còn các quy định nghiệp vụ văn thư điện tử khác, như quản lý công văn đi, công văn đến, lập hồ sơ danh mục điện tử và hồ sơ điện tử chưa có quy

trình mà chỉ đưa ra những yêu cầu, nguyên tắc xây dựng và quy định dữ liệu đặc tả. Tại Thông tư số 01/2019/TT-BNV 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, nhưng chưa phù hợp nên đã được bãi bỏ. Đối với các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đa phần vẫn chưa ban hành quy trình các nghiệp vụ văn thư điện tử của mình.

Một số quy trình, biểu mẫu nghiệp vụ công tác văn thư chưa phù hợp với môi trường chuyển đổi số và văn phòng điện tử. Chẳng hạn từ khái niệm một số nghiệp vụ văn thư trước đây chưa cập nhật thay đổi cho phù hợp với môi trường chuyển đổi số hiện nay. Ví dụ, khái niệm về “văn bản đến”, được hiểu là tất cả các loại văn bản do cơ quan, tổ chức nhận được từ cơ quan, tổ chức, cá nhân khác. Tuy nhiên, văn bản đến hiện nay hầu hết là văn bản điện tử được công bố trên Cổng Thông tin điện tử, chứ không gửi qua đường email. Bên cạnh đó, các quy trình, biểu mẫu về nghiệp vụ công tác văn thư do Nhà nước quy định chưa ban hành những quy chuẩn, nên hầu hết các cơ quan, tổ chức khi xây dựng phần mềm về công tác văn thư điện tử thường giao cho bộ phận xây dựng phần mềm phối hợp với bộ văn thư cơ quan xây dựng, mỗi nơi mỗi kiểu không thống nhất về quy chuẩn dẫn đến việc liên thông, liên kết, luân chuyển hồ sơ văn bản, tài liệu giữa các cơ quan, tổ chức gặp khó khăn...

Mặt khác, còn có sự thiếu liên thông, kết nối giữa các quy trình, biểu mẫu nghiệp vụ văn thư trên môi trường điện tử, trong khi công tác văn thư điện tử là một chuỗi các nghiệp vụ văn thư điện tử có liên quan chặt chẽ với nhau. Cụ thể như công tác soạn thảo văn bản điện tử với công tác phát hành, quản lý văn bản điện tử đi; giữa công tác lập danh mục hồ sơ điện tử, với công tác lập hồ sơ điện tử, quản lý, sử dụng nộp lưu hồ sơ điện tử. Vì vậy, khi xây dựng quy trình cần chú ý tính liên kết, tạo chuẩn liên kết để tạo sự ràng buộc kiểm soát tự động. Ví dụ, khi tạo lập hồ sơ điện tử thì hồ sơ điện tử đó phải được kê khai trong bảng danh mục hồ sơ điện tử, những trường thông

tin của hồ sơ điện tử đó được phần mềm tự động lấy trong bảng danh mục hồ sơ điện tử... vì vậy phải có sự thống nhất chung một quy chuẩn dữ liệu. Hơn nữa, các quy trình nghiệp vụ văn thư nói chung, văn thư điện tử nói riêng sau khi ban hành thì ít được kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở, xử lý chế tài việc tuân thủ quy trình, biểu mẫu của cơ quan quản lý nhà nước, mà chủ yếu do các đơn vị, cơ quan tự thực hiện kiểm tra, xử lý.

3. Một số giải pháp về xây dựng, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ công tác văn thư trong giai đoạn chuyển đổi số

Nhằm góp phần đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong công tác chuyển đổi số hiện nay, cần thực hiện tốt một số nội dung trọng tâm sau:

Một là, các cơ quan, đơn vị liên quan cần rà soát và sớm hoàn thiện việc ban hành đầy đủ các quy trình, biểu mẫu nghiệp vụ văn thư điện tử để tạo sự thống nhất và quy chuẩn hoàn thiện được áp dụng rộng rãi cho tất cả các cơ quan, tổ chức, đơn vị hành chính.

Hai là, khi ban hành các quy trình, biểu mẫu nghiệp vụ văn thư điện tử phải đảm bảo phù hợp với nghiệp vụ và phù hợp với môi trường văn phòng điện tử, chuyển đổi số hiện nay; cần phát huy tính ưu việt của công nghệ thông tin trong việc nâng cao năng suất, hiệu quả lao động; tránh tình trạng mang tư duy cũ vào việc xây dựng quy trình nghiệp vụ văn thư điện tử.

Ba là, các cơ quan, tổ chức, đơn vị cần căn cứ vào những quy định của Nhà nước để sớm xây dựng, hoàn thiện quy chế, biểu mẫu nghiệp vụ văn thư điện tử của mình; đồng thời có quy định chế tài việc thực hiện các nghiệp vụ văn thư trên quy trình điện tử để tăng năng suất, hiệu quả trong công việc./

Ghi chú:

(1) Chính phủ, *Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 về công tác văn thư.*

(2) Bộ Nội vụ, *Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 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.*