

BỘ NỘI VỤ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI

KHOA QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

**ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG
TIN TRONG CÔNG TÁC VĂN
PHÒNG TẠI VĂN PHÒNG TỔNG
CỤC HẢI QUAN**

Khoá luận tốt nghiệp ngành : QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Người hướng dẫn : THS. ĐINH THỊ HẢI YẾN

Sinh viên thực hiện : **TÔ THỊ THƠM**

Mã số sinh viên, khoá, lớp : **1305QTVB058, 2013 – 2017, ĐH.QTVP13B**

HÀ NỘI

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của em. Những kết quả và các số liệu trong đề tài được thực hiện tại Tổng cục Hải quan, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm trước cô giáo và nhà trường về sự cam đoan này.

Hà Nội, ngày

Tác giả

Tô Thị Thơm

LỜI CẢM ƠN

Khóa luận tốt nghiệp là công trình nghiên cứu quan trọng, thể hiện sự quan sát, tìm hiểu và sự sáng tạo của mỗi sinh viên trong việc ứng dụng kiến thức lý luận vào thực tế. Tuy nhiên, để hoàn thiện công trình này đòi hỏi phải có sự cố gắng, nỗ lực của bản thân, bên cạnh đó còn có sự hỗ trợ, giúp đỡ, tư vấn của thầy cô giáo chuyên ngành, các cán bộ, công chức đang làm nhiệm vụ.

Để hoàn thành đề tài Khóa luận tốt nghiệp này cho phép em gửi lời cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo Trường Đại học Nội Vụ Hà Nội, thầy cô Khoa quản trị văn phòng đã giảng dạy cho em nhiều kiến thức và kỹ năng trong suốt quá trình học tập ở trường.

Thạc sĩ Đinh Thị Hải Yến, Giảng viên khoa Quản trị văn phòng. Bằng sự nhiệt huyết và trách nhiệm của mình, cô đã giúp em định hướng và hoàn thành bài khóa luận của mình của mình một cách tốt nhất.

Tập thể các cán bộ, công chức làm việc tại Văn phòng Tổng cục Hải quan. Đặc biệt là đồng chí Trương Thị Thúy Vinh - Trưởng phòng Hành chính Văn phòng Tổng cục Hải quan, tạo điều kiện và nhiệt tình giúp đỡ em trong thời gian thực tập vừa qua.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên

Tô Thị Thơm

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CNTT: Công nghệ thông tin

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

LỜI MỞ	1
ĐẦU.....	
1. Lý do chọn đề tài	1
.....	
2. Lịch sử nghiên cứu vấn đề.	2
.....	
3. Mục tiêu nghiên cứu.	4
.....	
4. Nhiệm vụ nghiên cứu.	4
.....	
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.	5
.....	
6. Giả thuyết nghiên cứu.....	5
7. Phương pháp nghiên cứu.	5
.....	
8. Kết cấu của khóa luận.	6
.....	
Chương 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG.....	7
1.1. Lý luận chung về văn phòng.	7
.....	
1.1.1. Khái niệm văn phòng.	7
.....	
1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng	8
.....	
1.1.3. Vai trò của văn phòng.	10
.....	
1.2. Công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.	11
1.2.1. Khái niệm về công nghệ thông tin.	11
.....	
1.2.2. Nhu cầu và điều kiện tin học hóa hoạt động văn phòng.....	12
1.2.3. Các nguyên tắc, nội dung ứng dụng CNTT xử lý, giải quyết công việc văn phòng.	16
1.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.	17

1.3.1. Khái niệm công tác văn phòng.....	17
1.3.2. Nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.	17
1.3.3. Vai trò của CNTT trong hoạt động văn phòng	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG TẠI VĂN PHÒNG TỔNG CỤC HẢI QUAN.....	25
2.1. Tổng quan về Tổng cục Hải quan và văn phòng Tổng cục Hải quan.	25

2.1.1. Giới thiệu về Tổng cục Hải quan.	25
2.1.2. Giới thiệu về văn phòng Tổng Cục Hải quan.	26
2.2. Thực trạng ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục Hải quan.	26
2.2.1. Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành và các văn bản chỉ đạo công ứng dụng CNTT trong văn phòng.	26
2.2.2. Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị.	30
2.2.3. Tổ chức ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.	31
2.2.4. Hoạt động kiểm tra, hướng dẫn ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.	53
2.3. Đánh giá chung về việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan	54
2.3.1. Ưu điểm.	54
2.3.2. Nhược điểm.	57
2.3.3. Nguyên nhân.	58

Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ VỀ VIỆC ỨNG DỤNG CNTT TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG TẠI VĂN PHÒNG TỔNG CỤC HẢI QUAN.

60

3.1. Nâng cao nhận thức về công tác văn phòng và việc áp dụng CNTT vào hoạt động văn phòng.	60
3.2. Đẩy mạnh hoạt động đào tạo cán bộ nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin.	61
3.3. Bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ.	63
3.4. Trang bị phương tiện kỹ thuật công nghệ thông tin, cơ sở vật chất.	65
3.4.1. Trang thiết bị, cơ sở vật chất.	65
3.4.2. Ứng dụng phần mềm.	66
3.5. Tổ chức các cuộc thi sáng tạo các kỹ năng sử dụng CNTT vào công việc.	77

KẾT LUẬN

79

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

80

PHỤ LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Công nghệ thông tin (CNTT) ra đời và phát triển đã mang lại nhiều lợi ích cho con người, cho xã hội không chỉ trong nâng cao hiệu quả trong các lĩnh vực kinh tế, xã hội mà CNTT còn đem lại những giá trị tinh thần trong đời sống của con người. Việc áp dụng CNTT trong công tác văn phòng là rất cần thiết vì công tác văn phòng liên quan chặt chẽ tới việc thu thập, xử lý và chuyển tải thông tin. Các trang thiết bị máy móc phương tiện hiện đại đã làm thay đổi đáng kể trong văn phòng, đã dần thay thế các phương pháp làm việc thủ công với các thiết bị lạc hậu. Công việc trong văn phòng sẽ nhẹ nhàng hơn nhiều, giảm khối lượng lao động thủ công lớn. Đội ngũ cán bộ văn phòng sẽ gọn nhẹ hơn đồng thời có trình độ chuyên môn cao đáp ứng được những yêu cầu khắt khe trong xu thế mở cửa, hội nhập kinh tế quốc tế.

Như chúng ta đã biết văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan. Công tác văn phòng bao gồm cả việc tổ chức các yếu tố vật chất tồn tại và biến đổi theo hoạt động của văn phòng. Nếu các yếu tố đó được tổ chức khoa học, hợp lý sẽ đem lại những giá trị thực tế to lớn. Với việc nghiên cứu về công tác ứng dụng CNTT trong hoạt động văn phòng, khi áp dụng vào thực tế sẽ mang lại những lợi ích đáng kể. Tạo tiền đề để phát triển cho cơ quan, góp phần đổi mới phương pháp điều hành của lãnh đạo các cấp trong ngành Hải quan. Với sự tồn tại và phát triển của một tổ chức, của một đơn vị phụ thuộc nhiều đến nhiều yếu tố cấu thành, trong đó yếu tố tiên quyết khẳng định vị trí chiến lược của tổ chức như: vị trí của trụ sở cơ quan, phân tích và xử lý thông tin để có được những dự báo chính xác phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo, theo dõi và đôn đốc thi hành các mệnh lệnh của cấp trên, đảm bảo hậu cần cho mọi hoạt động của đơn vị đây là những yếu tố quan trọng mà văn phòng là người được giao nhiệm vụ chính. Sự vững mạnh của văn phòng tức là những yếu tố tiên quyết ở trên sẽ được thực thi một cách chính xác và đạt yêu cầu.

Đối với ngành Hải quan có thể khẳng định việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng một cách toàn diện là yêu cầu hết sức cấp thiết có ý nghĩa lớn trong việc giảm nhân lực, tăng cường hơn trình độ và tính chuyên nghiệp của chính đơn

vị và từng cá nhân, tiết kiệm được thời gian, tiền bạc góp phần thúc đẩy công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề này nên em đã chọn đề tài: “*Ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại văn phòng Tổng cục Hải quan*” để làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Lịch sử nghiên cứu vấn đề.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong giai đoạn hiện nay là một xu thế tất yếu của mọi ngành mọi nghề, nó sẽ tạo ra một sự thay đổi căn bản trong cách thức làm việc, góp phần giải phóng sức lao động của con người đồng thời tạo ra hiệu quả công việc cao hơn, chất lượng hơn. Đã từ lâu việc nghiên cứu về ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng đã được tìm hiểu một cách nghiêm túc. Nhiều tác giả đã nghiên cứu, tìm hiểu về việc ứng dụng CNTT vào công tác văn phòng. Ta có thể kể đến các công trình và đề tài nghiên cứu sau :

Nguyễn Hữu Thân (2007) *Quản trị hành chính Văn phòng* , NXB Thống kê, Hà Nội, cuốn sách đã khái quát các nội dung về quản trị hành chính văn phòng từ các khái niệm về văn phòng, quản trị văn phòng đến cách thức quản trị hành chính khoa học, thực hiện các nghiệp vụ của quản trị văn phòng. Từ đó, bạn đọc có thể hiểu rõ hơn về công tác hành chính văn phòng trong mọi cơ quan tổ chức.

Nghiêm Kỳ Hồng (2014), *Một số vấn đề trong nghiên cứu về Quản trị văn phòng và lưu trữ học*, Nxb Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả đã trình bày và cung cấp những kiến thức cơ bản về văn phòng và quản trị văn phòng; đổi mới và hiện đại hóa văn phòng; đóng góp của văn phòng đối với công cuộc cải cách hành chính, hiện đại hóa công tác lưu trữ, đổi mới công tác tổ chức và sử dụng tài liệu nhằm phát huy giá trị của tài liệu lưu trữ, thành tựu và những đóng góp của công tác lưu trữ đối với sự phát triển kinh tế xã hội.

Vương Thị Kim Thanh (2009), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Thống kê, Hà Nội. Cuốn sách được tác giả tổng hợp những kiến thức và kinh nghiệm, cập nhật những quy định mới nhằm giúp bạn đọc hiểu được những khó khăn trong công tác quản trị hành chính văn phòng.

Vũ Đình Quyền(2005) *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Thống kê, Hà Nội. Trình bày về nghiệp vụ, kỹ năng trong công tác hành chính văn phòng, về thư ký,

thu thập, xử lý và cung cấp thông tin trong hoạt động quản lý, giao tiếp hành chính, tổ chức hội nghị, công tác văn thư, lưu trữ..

Giáo trình Tin học ứng dụng trong quản lý hành chính của Thạc sĩ Nguyễn Đăng Khoa, NXB Khoa học Kỹ thuật Hà Nội. Cuốn sách khái quát nội dung chính là những vấn đề chung về quản lý hành chính, tổ chức văn phòng và các nghiệp vụ ứng dụng tin học trong quản lý hành chính. Qua đó cuốn sách đã giúp chúng ta được tiếp cận quá trình ứng dụng tin học với những góc nhìn cụ thể nhất để mọi cá nhân quản lý văn phòng và các cơ quan, doanh nghiệp có thể áp dụng thực hiện công việc của mình phù hợp với các loại hình tổ chức khác nhau.

Đề tài nghiên cứu ứng dụng CNTT trong quản lý tài liệu lưu trữ, xây dựng kho lưu trữ điện tử phục vụ yêu cầu khai thác thông tin trong ngành Hải quan của Nguyễn Đình Phiên – cán bộ văn phòng Tổng cục Hải quan. Đề tài chỉ ra được nhưng lợi ích mang lại khi ứng dụng công nghệ thông sử dụng các phần mềm điện tử vào công tác lưu trữ tại Tổng cục Hải quan. Từ đó xây dựng được hệ thống các giải pháp nhằm giải quyết được bất cập mà cơ quan đã và đang gặp phải. Qua đây cũng là một góc nhìn mới để lãnh đạo văn phòng và cơ quan có những sự quan tâm hơn nữa trong việc ứng dụng CNTT vào công tác văn phòng nâng cao hiệu quả làm việc.

Đề tài Nghiên cứu xây dựng mô hình hệ thống CNTT (CNTT) thực hiện thủ tục hải quan điện tử của Nguyễn Công Bình – Cục CNTT Tổng cục Hải quan. Đề tài mang đến cho bạn đọc một kiến thức mới về những tính năng đa dạng của mô hình hệ thống CNTT thực hiện thủ tục hải quan điện tử. Bên cạnh đó đề tài cũng đã đưa ra được các bước để xây dựng hệ thống và các giải pháp để có thể tổ chức thực hiện mô hình vào cơ quan, đơn vị.

Tạp chí lưu Trữ Việt Nam: Quản lý quá trình xử lý văn bản hành chính bằng kỹ thuật tin học tại Văn phòng Chính Phủ. Một số điểm cần lưu ý khi ứng dụng tin học vào Lưu Trữ. Tác giả đã đề cập đến quy trình xử lý văn bản hành chính bằng kỹ thuật tin học tại cơ quan. Việc ứng dụng quy trình vào công tác xử lý văn bản sẽ tiết kiệm được thời gian và nâng cao hiệu quả công việc.

Luận văn cử nhân của Trần Hoàng Minh(2014) Trường Đại học Khoa học xã hội Nhân văn, Ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng nhằm nâng cao hiệu quả

hoạt động tại văn phòng UBND quận Hải Châu, Đà Nẵng. Đề tài đã chỉ ra những hiệu quả và bất cập của quá trình ứng dụng các phần mềm văn phòng điện tử ở cơ quan, tổ chức. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm giải quyết các bất cập và thúc đẩy quá trình ứng dụng phần mềm văn phòng điện tử ở cơ quan, tổ chức.

Khóa luận tốt nghiệp: KL389.2002. Nguyễn Thị Mai : Vai trò của việc ứng dụng CNTT vào công tác Lưu Trữ. Đề tài đã nghiên cứu các yêu cầu và sự cần thiết của việc xây dựng, hoàn thiện mô hình hiện đại hóa công tác lưu trữ. Đánh giá những ưu điểm và hạn chế cũng như một số bất cập của công tác lưu trữ. Trên cơ sở đó đề xuất các biện pháp nhằm thúc đẩy xây dựng mô hình hiện đại hóa lưu trữ, góp phần đưa công tác lưu trữ của cơ quan phát triển mới. Đem lại hiệu quả thiết thực trong hoạt động quản lý nói chung của cơ quan.

Khóa luận tốt nghiệp : KL157.2004 Nguyễn Thị Út Trang : Ứng dụng CNTT trong công tác lưu trữ tại Bộ Khoa học và Công nghệ. Đề tài đã tìm ra được những ưu điểm tích cực của việc ứng dụng phần mềm cũng như những thuận lợi và khó khăn trong việc ứng dụng CNTT trong công tác lưu trữ tại Bộ Khoa học và Công nghệ. Đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng CNTT trong công tác lưu trữ tại cơ quan.

Nhìn chung, các đề tài và tài liệu trên đều có đề cập ở những mức độ nhất định về việc Ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng. Tuy nhiên, chưa có đề tài nào nghiên cứu một cách đầy đủ, toàn diện về đề tài Ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại văn phòng Tổng cục Hải quan. Do vậy, tôi đã chọn đề tài làm khóa luận tốt nghiệp.

3.Mục tiêu nghiên cứu.

- Tìm hiểu thực trạng ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan Việt Nam.
- Nhìn nhận và đánh giá được những ưu nhược điểm trong công tác ứng dụng CNTT tại văn phòng của cơ quan. Đưa ra những giải pháp mới mang tính lý luận và thực tiễn cao nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu.

- Hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề lý luận về ứng dụng CNTT trong công

tác văn phòng tại văn phòng Tổng cục Hải quan.

- Tìm hiểu về thực trạng ứng dụng CNTT trong hoạt động nghiệp vụ của văn phòng Tổng cục Hải quan.

- Đưa ra các nhận xét về ưu điểm, nhược điểm trong công tác ứng dụng CNTT từ đó có thể tìm ra nguyên nhân và đưa ra một số giải pháp khắc phục nhằm hoàn thiện công tác ứng dụng CNTT trong quá trình làm việc, nâng cao hiệu quả công tác ứng dụng công nghệ thông tin, góp phần vào công cuộc cải cách hành chính nhà nước mà cơ quan đang hướng đến.

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

5.1. Đối tượng nghiên cứu.

Về đối tượng nghiên cứu là ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Văn phòng Tổng cục Hải quan

5.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu của đề tài là việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng. Các giải pháp cũng tập trung đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả công tác ứng dụng CNTT trong văn phòng Tổng cục Hải quan. Tuy nhiên, nhiều giải pháp cũng dùng chung cho các cục, chi cục hải quan các tỉnh, thành phố trực thuộc Tổng cục Hải quan.

6. Giả thuyết nghiên cứu.

Nếu như việc nghiên cứu ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng được thực hiện một cách khoa học, chặt chẽ, hợp lý thì sẽ góp phần nâng cao chất lượng làm việc của Văn phòng Tổng cục Hải quan cũng như hoạt động chung của toàn Tổng cục Hải quan Việt Nam.

Bên cạnh đó, những phát hiện đánh giá, nhận xét về các ưu nhược điểm của công tác ứng dụng CNTT tại bộ phận văn phòng của Tổng cục Hải quan sẽ giúp cơ quan nhìn nhận, có những góc nhìn mới và xây dựng được hệ thống các giải pháp tối ưu để khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

7. Phương pháp nghiên cứu.

Để hoàn thành đề tài này, tôi đã dựa vào những phương pháp nghiên cứu sau đây:

- *Phương pháp tổng hợp*: đề tài thu thập và thống kê số liệu về công tác văn phòng (chế độ thông tin, báo cáo, công tác văn thư - lưu trữ...) tổng hợp, rà soát các chương trình CNTT hiện đang được sử dụng tại cơ quan Tổng cục để làm cơ sở xây dựng các kiến nghị tin học hóa văn phòng hiệu quả.

- *Phương pháp so sánh, phân tích*: từ số liệu tổng hợp được, đề tài so sánh, phân tích, đánh giá thực trạng công tác tin học hoá Văn phòng hiện nay và đề xuất hướng hoàn thiện trong thời gian tới.

- *Phương pháp chuyên gia*: trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng và đưa ra yêu cầu đối với hệ thống thông tin quản lý, đề tài tham khảo kinh nghiệm việc ứng dụng triển khai mạng nội bộ tại các Bộ, ban, ngành để góp phần “đi tắt đón đầu”, đẩy nhanh quá trình tin học hoá các hoạt động tại cơ quan Tổng cục Hải quan và tham khảo ý kiến đóng góp của các chuyên gia để bổ sung và hoàn chỉnh đề tài.

Ngoài ra đề tài sử dụng đồng bộ các phương pháp khác như thống kê, pháp thu thập tài liệu. Lý luận kết hợp với thực tiễn để nghiên cứu, gắn nghiên cứu phân lý luận với tổng kết thực tiễn, bám sát quan điểm, đường lối đổi mới của Đảng, Nhà nước. Đồng thời tham khảo có chọn lọc, kế thừa các công trình khoa học đã công bố của các tác giả có liên quan đến đề tài.

Áp dụng các phương pháp này để có thể đánh giá khách quan, đưa ra các giải pháp có tính khả thi, có thể áp dụng trong thực tiễn cũng như phù hợp với đặc thù của ngành.

8. Kết cấu của khóa luận.

Đề tài gồm có 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.

Chương 2: Thực trạng ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Văn phòng Tổng cục Hải quan.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả về việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan

Chương 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG

1.1. Lý luận chung về văn phòng.

1.1.1. Khái niệm văn phòng.

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị cần phải có công tác văn phòng với những nội dung chủ yếu như: tổ chức, thu thập xử lý, phân phối, truyền tải quản lý sử dụng các thông tin bên ngoài và nội bộ, trợ giúp lãnh đạo thực hiện các hoạt động điều hành quản lý cơ quan, đơn vị... Bộ phận chuyên đảm trách các hoạt động nói trên được gọi là văn phòng.

Văn phòng có thể được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau như sau -*Nghĩa rộng*:
“*Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan, đơn vị. Theo quan niệm này thì ở các cơ quan thẩm quyền chung, cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì thành lập văn phòng (ví dụ Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Tổng công ty...) còn ở các cơ quan, đơn vị có quy mô nhỏ thì văn phòng là phòng hành chính tổng hợp.*” [4;6]

- *Nghĩa hẹp*: “*Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại của cơ quan đơn vị đó.*”[8;6]

Mặc dù văn phòng có thể hiểu theo những cách khác nhau nhưng đều có điểm chung đó là:

+Văn phòng phải là bộ máy được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan. Ở các cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì bộ máy văn phòng sẽ gồm nhiều bộ phận với số lượng cán bộ nhân viên cần thiết để thực hiện mọi hoạt động. Còn các cơ quan đơn vị có quy mô nhỏ, tính chất công việc đơn giản thì văn phòng có thể gọn nhẹ ở mức độ tối thiểu.

+ Văn phòng phải có địa điểm hoạt động giao dịch với cơ sở vật chất nhất định. Văn phòng thực hiện chức năng đảm bảo thông tin cho toàn cơ quan, là trung tâm cung cấp và trung chuyển thông tin trong hoạt động quản lý đến các bộ phận.

Việc ứng dụng CNTT trong công tác này cần được thực hiện một cách hiệu quả nhất, hiểu được ý nghĩa và vai trò của thông tin đối với hoạt động của cơ quan.

Quy mô của các yếu tố vật chất này sẽ phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng

1.1.2.1. Chức năng của văn phòng

Xuất phát từ quan niệm ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng còn có các bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng vấn đề mang tính chuyên sâu như công nghệ, tiếp thị, tài chính, kế toán... về văn phòng và công tác văn phòng, có thể thấy văn phòng có những chức năng sau đây:

Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyến mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người quản lý phải tinh thông nhiều lĩnh vực, phải có mặt ở mọi lúc, mọi nơi, phải quyết định chính xác kịp thời mọi vấn đề...Điều đó vượt quá khả năng hiện thực của các nhà quản lý. Do đó, đòi hỏi phải có một lực lượng trợ giúp các nhà quản lý trước hết là công tác tham mưu tổng hợp. Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý. Trong thực tế, các cơ quan, đơn vị thường đặt bộ phận tham mưu tại văn phòng để giúp cho công tác này được thuận lợi. Để có ý kiến tham mưu, văn phòng phải tổng hợp các thông tin bên trong và bên ngoài, phân tích, quản lý sử dụng các thông tin đó theo những nguyên tắc trình tự nhất định.

Cách thức tổ chức này cho phép tận dụng khả năng của các chuyên gia ở từng lĩnh vực chuyên môn song cũng có lúc làm tản mạn nội dung tham mưu, gây khó khăn trong việc hình thành phương án điều hành tổng hợp. Để khắc phục tình trạng này, văn phòng là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ tập hợp thành hệ thống thống nhất trình hoặc đề xuất với lãnh đạo những phương án hành động tổng hợp trên cơ sở các phương án riêng biệt

của các bộ phận nghiệp vụ. Như vậy văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu vừa là nơi thu thập tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

Chức năng giúp việc điều hành

Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...

Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên sẽ phụ thuộc vào đặc điểm và quy mô hoạt động của các cơ quan, đơn vị. chi phí thấp nhất với hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng. Tóm lại, văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên đây. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan phải tồn tại văn phòng ở mỗi cơ quan, đơn vị.

1.1.2.2. Nhiệm vụ của văn phòng.

- Xây dựng chương trình công tác của cơ quan và đơn đốc thực hiện chương trình đó, bố trí, sắp xếp chương trình làm việc hàng tuần, quý, tháng, năm của cơ quan.

- Thu thập, xử lý, quản lý và tổ chức sử dụng thông tin để từ đó tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động trong đơn vị, đề xuất kiến nghị các biện pháp thực hiện, phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng.

- Tư vấn văn bản cho thủ trưởng, chịu trách nhiệm pháp lý, kỹ thuật soạn thảo văn bản của cơ quan ban hành.

- Thực hiện công tác văn thư - lưu trữ, giải quyết các văn thư tờ trình của các

đơn vị và cá nhân theo quy chế của cơ quan; tổ chức theo dõi việc giải quyết các văn thư, tờ trình đó.

- Tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại, giúp cơ quan tổ chức trong công tác thư từ, tiếp khách, giữ vai trò là chiếc cầu nối cơ quan, tổ chức mình với cơ quan, tổ chức khác.

- Lập kế hoạch tài chính, dự toán kinh phí hàng năm, quý, dự kiến phân phối hạn mức kinh phí, báo cáo kế toán, cân đối hàng quý, năm; chi trả tiền lương, thưởng, nghiệp vụ.

- Mua sắm trang thiết bị cơ quan, xây dựng cơ bản, sửa chữa, quản lý cơ sở vật chất, kỹ thuật, phương tiện làm việc của cơ quan, đảm bảo yêu cầu hậu cần cho hoạt động và công tác của cơ quan.

- Tổ chức và thực hiện công tác y tế, bảo vệ sức khỏe; bảo vệ trật tự an toàn cơ quan; tổ chức phục vụ các buổi họp, lễ nghi, khánh tiết, thực hiện công tác lễ tân, tiếp khách một các khoa học và văn minh

- Thường xuyên kiện toàn bộ máy, xây dựng đội ngũ Cán bộ nhân viên trong văn phòng, từng bước hiện đại hoá công tác hành chính - văn phòng; chỉ dẫn và hướng dẫn nghiệp vụ văn phòng cho các văn phòng cấp dưới hoặc đơn vị chuyên môn khi cần thiết .

1.1.3. Vai trò của văn phòng.

Văn phòng của bất kỳ cơ quan, tổ chức nào ra đời cũng là một tất yếu khách quan. Văn phòng giữ một vai trò then chốt có ảnh hưởng to lớn đến hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan. Nói cách khác, văn phòng vừa là bộ phận đầu não vừa là bộ mặt của cơ quan, là nơi thu nhận và phát ra những lượng thông tin kịp thời nhất cho lãnh đạo xử lý, đảm bảo tốt công việc phục vụ hoạt động của cơ quan, đơn vị được trôi chảy và đạt hiệu quả cao.

Vai trò quan trọng đó của văn phòng được thể hiện trên các phương diện sau:

Thứ nhất, văn phòng là trung tâm thực hiện quá trình quản lý, điều hành của cơ quan, tổ chức. Bởi vì các quyết định, chỉ đạo của thủ trưởng đều phải thông qua

văn phòng để chuyển giao đến các phòng ban, đơn vị khác. Văn phòng có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở việc thực hiện các quyết định và sự chỉ đạo của

lãnh đạo cơ quan. Như vậy, đây là chức năng vô cùng quan trọng. Các bộ phận, phòng ban khác thực hiện các chức năng riêng biệt. Nếu văn phòng không làm việc thì mọi hoạt động của cơ quan sẽ bị ngừng trệ.

Thứ hai, văn phòng là nơi tiếp nhận tất cả các mối quan hệ, đặc biệt là quan hệ đối ngoại của cơ quan. Văn phòng được coi là “cổng gác thông tin” của cơ quan, tổ chức. Bởi vì mọi thông tin đến hay đi đều phải thông qua bộ phận văn phòng. Từ những nguồn thông tin tiếp nhận được văn phòng sẽ phân loại thông tin theo những kênh thích hợp để chuyển phát hoặc lưu trữ. Đây là hoạt động vô cùng quan trọng. Nó quyết định đến sự thành công hay thất bại của tổ chức.

Văn phòng còn là nơi giải quyết mọi vấn đề của cơ quan. Ví dụ: khi trang thiết bị trong cơ quan bị hỏng thì phải thông qua bộ phận văn phòng để trình văn bản cho thủ trưởng ký để giải quyết.

Thứ ba, văn phòng là bộ máy làm việc của các nhà lãnh đạo. Văn phòng là bộ máy làm việc giúp thủ trưởng. Mọi công việc của văn phòng đều nhằm thực hiện các mục tiêu của nhà quản lý như việc ra văn bản; tập hợp đưa ra các phương án...

Thứ tư, văn phòng là trung tâm khâu nối các hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan, tổ chức. Văn phòng là nơi trung chuyển mọi công việc của cá nhân, phòng ban tới thủ trưởng để đạt được mọi mục tiêu của cơ quan, tổ chức.

Thứ năm, văn phòng là cầu nối giữa chủ thể và các đối tượng quản lý trong và ngoài tổ chức, Ví dụ: các quyết định quản lý của thủ trưởng phải thông qua bộ phận văn phòng để ra các văn bản chuyển đến các phòng ban, cá nhân có liên quan. Các thông tin phản hồi cũng được thông qua văn phòng để chuyển đến thủ trưởng.

Thứ sáu, văn phòng được ví là nơi cung cấp các dịch vụ tổng hợp cho hoạt động của các phòng ban. đơn vị nói chung và các nhà lãnh đạo nói riêng như: xây dựng mới, sửa chữa, mua sắm các trang thiết bị hoạt động...

1.2. Công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.

1.2.1. Khái niệm về công nghệ thông tin.

Cuộc cách mạng CNTT hiện nay phát triển mạnh mẽ và đang tác động sâu sắc và trực tiếp đến mọi hoạt động kinh tế, xã hội của các quốc gia trên thế giới, mở ra một thời kỳ phát triển mới. Nội dung chủ đạo của bước chuyển lần này là sự phát

triển nên văn minh công nghiệp tiến lên nền văn minh trí tuệ, mà cơ sở của nó là sự phát triển từ nền công nghiệp truyền thống sang nền kinh tế tri thức.

“Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, các phương tiện, công cụ kỹ thuật hiện đại- chủ yếu là máy tính điện tử và các mạng viễn thông , nhằm cung cấp các giải pháp toàn thể để tổ chức, khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn tài nguyên thông tin phong phú và tiềm tàng trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người và xã hội.”[4;190]

Trong giai đoạn mới của sự phát triển kinh tế, xã hội dưới sự tác động của CNTT tri thức và các ý tưởng sáng tạo đóng vai trò trung tâm có ý nghĩa quyết định. Vì vậy, hầu hết các quốc gia, các tổ chức và các công ty đều hiểu rằng vị trí tương lai của họ trên thị trường quốc tế phụ thuộc một cách quyết định vào việc liệu họ có tận dụng được CNTT để phát triển một cách nhanh chóng hay không. Không những đối với các nước phát triển, mà các nước đang phát triển trong khu vực cũng có những chính sách mạnh mẽ phát triển CNTT trong những năm gần đây và đã đạt được nhiều thành tựu to lớn. Không nằm ngoài luồng xoáy của sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin, Việt Nam đã và đang thực hiện nhiều chương trình, dự án nhằm phát triển CNTT trong nước. Chính phủ đã ra Quyết định số 246/2005/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 06/10/2005 về việc phê duyệt chiến lược phát triển CNTT và truyền thông Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020. và một chương trình quốc gia về CNTT đang được bắt đầu triển khai.

1.2.2. Nhu cầu và điều kiện tin học hóa hoạt động văn phòng.

1.2.2.1. Nhu cầu tin học hóa hoạt động văn phòng.

Sự phát triển của CNTT hiện nay cho phép các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp có thể xem xét toàn bộ những công việc của văn phòng nói chung, công tác văn thư lưu trữ nói riêng để có thể ứng dụng công nghệ thông tin ở các mức độ khác nhau. Tin học hóa hoạt động văn phòng trở thành một nhu cầu cấp thiết và tất yếu, bởi các lý do sau đây:

Thứ nhất, xuất phát từ nhu cầu của cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

Trong điều kiện xây dựng Nhà nước của dân, do dân và vì dân, để người dân

tham gia ngày càng sâu rộng vào hoạt động quản lý của nhà nước, các tổ chức xã hội và các doanh nghiệp cần phải đối xử với người dân cũng như khách hàng, mang tính phục vụ cộng đồng. Do vậy, để phục vụ người dân được tốt nhất, một trong những nhiệm vụ đặt ra đối với các cơ quan là tùy theo chức năng nhiệm vụ của mình, phải đảm bảo cung cấp các dịch vụ hành chính cho người dân và cho xã hội một cách tốt nhất. Thực tế cho thấy, người cán bộ văn phòng phải thực hiện khối lượng công việc rất nhiều, bên cạnh đó yêu cầu của công việc cần giải quyết nhanh chóng, kịp thời, chính xác nhằm đảm bảo kết nối giữa những bộ phận và công việc khác nhau, tạo nên sự phối hợp nhịp nhàng làm cho năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc tăng lên. Từ đó cho thấy khó có thể làm việc một cách tối ưu nếu chưa ứng dụng CNTT vào hoạt động quản lý của cơ quan và của văn phòng cơ quan.

Thứ hai, sự phát triển của khoa học và công nghệ đã tác động đến hoạt động của văn phòng.

Ngày nay, trong bối cảnh hội nhập quốc tế, cuộc cách mạng khoa học và công nghệ đã đưa loài người tiến vào kỷ nguyên của tự động hóa, kỷ nguyên của công nghệ thông tin. Lao động sản xuất cũng như các hoạt động thực tiễn khác do con người tác động trực tiếp vào máy móc, phương tiện lao động đang được thay thế dần bằng việc điều hành thông qua hệ thống điều khiển tự động. Tin học hóa trở thành cấp thiết đối với mọi lĩnh vực hoạt động xã hội, trong đó có quản trị văn phòng.

Thứ ba, xuất phát từ chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.

Khối lượng công việc văn phòng là rất lớn, gồm nhiều nội dung công tác khác nhau có liên hệ chặt chẽ và kết nối thành những quy trình, nhưng mang tính lặp đi lặp lại như: thu thập thông tin, tiếp nhận, đăng ký, chuyển phát, theo dõi việc giải quyết văn bản đi/đến, lập hồ sơ xử lý công việc, lưu trữ hồ sơ, tài liệu...để hoàn thành khối lượng công việc to lớn nêu trên với thời gian nhanh nhất, hiệu quả cao nhất thì giải pháp tin học hóa hoạt động văn phòng là vô cùng cần thiết đối với rất nhiều nội dung công việc của văn phòng. Trong đó, *“Ứng dụng công nghệ thông tin sẽ cho phép chúng ta thay thế lao động thủ công bằng tự động hóa hoặc nửa tự động hóa nhiều khâu của công tác văn thư như soạn thảo ban hành văn bản, tra tìm*

và cung cấp thông tin văn bản”. Ứng dụng CNTT vào công tác văn thư, lưu trữ “là một yêu cầu mang tính tất yếu để tiến tới tin học hóa công tác hành chính văn phòng”[8;193]

1.2.2.2. Điều kiện cần thiết để tin học hóa và phát huy vai trò của CNTT trong công tác văn phòng.

Để thực hiện tin học hóa văn phòng và phát huy vai trò của CNTT trong lĩnh vực hoạt động văn phòng, dưới góc độ tin học hóa cần thực hiện và phát triển đồng bộ ba yếu tố là:

- Vấn đề nhân lực: muốn tin học hóa công tác văn phòng cần có trình độ tin học cao, sử dụng thông thạo máy vi tính và các phần mềm ứng dụng cùng những kiến thức cơ bản về mạng máy tính, internet...vv.

- Vấn đề trang thiết bị tin học: để thực thi những nhiệm vụ tin học trong công tác văn phòng, cần phải có những trang thiết bị tin học như:

- + Hệ thống các trang thiết bị tin học như máy vi tính, máy in, máy scan... có kết nối mạng Internet. Đây là phần không thể thiếu trong công tác tin học văn phòng.

- + Hệ thống cơ sở hạ tầng mạng bao gồm: đường truyền, sever, các thiết bị mạng...hệ thống cơ sở hạ tầng mạng được ví như giao thông, trong công tác tin học hóa, cần phải được quy hoạch phát triển không chỉ để phục vụ yêu cầu hiện tại, trước mắt mà còn phải đáp ứng nhu cầu của tương lai. Hệ thống này thường được gắn kết với công tác xây dựng cơ bản của cơ quan, tổ chức để khi cải tạo, nâng cấp, thay thế đổi đời phức tạp và gây tốn kém.

- Vấn đề xây dựng và sử dụng phần mềm máy tính.

Bản chất phần mềm là tập hợp những câu lệnh hoặc chỉ thị được viết bằng một hoặc nhiều ngôn ngữ lập trình theo một trật tự xác định nhằm tự động thực hiện một số nhiệm vụ, chức năng hoặc giải quyết một vấn đề cụ thể nào đó.

Như vậy, do những phần mềm có sẵn thông thường không đáp ứng được cách giải quyết những công việc cụ thể của các đơn vị, tổ chức khác nhau nên muốn tin

học hóa công tác văn phòng phải xây dựng những phần mềm chuyên biệt để giải quyết các nhiệm vụ cụ thể do công tác văn phòng đặt ra.

Căn cứ vào điều kiện cụ thể của cơ quan, tổ chức, để xây dựng phần mềm và phát huy cao nhất hiệu quả của phần mềm, xu hướng hiện nay là mỗi cơ quan, tổ chức cần sử dụng chung một kho dữ liệu và có sự phân cấp, phân quyền cho từng bộ phận trong cơ quan. Các phần mềm phải tích hợp để sử dụng chung một đầu mối truy cập qua web portal của cơ quan mà người ta gọi là “*cổng thông tin điện tử*”. Cần tránh trong một cơ quan, tổ chức sử dụng nhiều website, nhiều phần mềm, vừa lãng phí, vừa không phát huy hiệu quả. Để xây dựng và sử dụng hiệu quả phần mềm cần:

Về xây dựng phần mềm.

Mô tả chi tiết các thao tác, quá trình, kết quả thực hiện của từng công việc cụ thể trong hoạt động của cơ quan, tổ chức.

- Các mối liên hệ trong các công việc, thao tác, kết quả thực hiện (cả mối liên hệ hữu hình và mối liên hệ tiềm ẩn, xác định những mối liên hệ chính, phụ, phương thức liên hệ: độc lập, phụ thuộc hay đồng cấp..)

- Xây dựng thuật toán xử lý công việc đã mô tả.

- Chọn ngôn ngữ và cơ sở dữ liệu dùng để xây dựng phần mềm.

- Phần mềm tốt phải kết hợp được với tất cả các yếu tố trên, nghĩa là: giải quyết tốt nhất các nghiệp vụ phát sinh từ công việc một cách chính xác, không có bất kỳ lỗi nào, khả năng lưu trữ dữ liệu lớn, tính bảo mật cao, khả năng tích hợp liên thông với các phần mềm khác dễ dàng, dễ sử dụng, truy cập và giá cả hợp lý.

Về sử dụng phần mềm.

Để đảm bảo sử dụng phần mềm hiệu quả, cần chú ý một số vấn đề:

- Tổ chức tập huấn để người sử dụng nắm rõ chức năng, nhiệm vụ và thao tác của phần mềm.

- Liên kết phần mềm với các phần mềm, chương trình máy tính khác nâng cao hiệu quả sử dụng.

- Có kế hoạch bảo mật dữ liệu.

- Thường xuyên bảo trì, nâng cấp phần mềm cho phù hợp với nhu cầu công việc thực tế.

1.2.3. Các nguyên tắc, nội dung ứng dụng CNTT xử lý, giải quyết công việc văn phòng.

Điều 24. Luật CNTT quy định nguyên tắc ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

1. Việc ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước phải được ưu tiên, bảo đảm tính công khai, minh bạch nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước; tạo điều kiện để nhân dân thực hiện tốt quyền và nghĩa vụ công dân.

2. Việc ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước phải thúc đẩy chương trình đổi mới hoạt động của cơ quan nhà nước và chương trình cải cách hành chính.

3. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải bảo đảm chính xác và phù hợp với mục đích sử dụng.

4. Quy trình, thủ tục hoạt động phải công khai, minh bạch.

5. Sử dụng thống nhất tiêu chuẩn, bảo đảm tính tương thích về công nghệ trong toàn bộ hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước.

6. Bảo đảm an ninh, an toàn, tiết kiệm và có hiệu quả.

7. Người đứng đầu cơ quan nhà nước phải chịu trách nhiệm về việc ứng dụng CNTT thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

Điều 25. Luật CNTT quy định nội dung quản lý nhà nước về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

1. Xây dựng và sử dụng cơ sở hạ tầng thông tin phục vụ cho hoạt động của cơ quan nhà nước và hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân.

2. Xây dựng, thu thập và duy trì cơ sở dữ liệu phục vụ cho hoạt động của cơ quan và phục vụ lợi ích công cộng.

3. Xây dựng các biểu mẫu phục vụ cho việc trao đổi, cung cấp thông tin và lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

4. Thiết lập trang thông tin điện tử phù hợp với quy định tại Điều 23 và Điều 28 của Luật này.

5. Cung cấp, chia sẻ thông tin với cơ quan khác của Nhà nước.
6. Thực hiện việc cung cấp dịch vụ công trên môi trường mạng.
7. Xây dựng, thực hiện kế hoạch đào tạo, nâng cao nhận thức và trình độ ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức.
8. Thực hiện hoạt động trên môi trường mạng theo quy định tại Điều 27 của Luật này.

Nhờ có nguyên tắc ứng dụng CNTT xử lý, giải quyết công việc văn phòng đã tạo ra cơ sở để các cơ quan tổ chức thực hiện việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng. Từ việc thực hiện các nguyên tắc sẽ góp phần nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện công việc.

1.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.

1.3.1. Khái niệm công tác văn phòng.

Công tác văn phòng chỉ các hoạt động tham mưu, tổng hợp, thu nhận và xử lý thông tin phục vụ quản lý và đảm bảo điều kiện vật chất cho cơ quan do bộ phận văn phòng (văn phòng/phòng hành chính) của cơ quan thực hiện trong một không gian văn phòng nhất định với những con người làm công tác văn phòng chuyên trách có nhiệm vụ, quyền hạn và tiêu chuẩn nghiệp vụ được quy định đối với chức danh công chức, viên chức văn phòng (Chánh văn phòng, trưởng phòng hành chính, thư ký văn phòng, nhân viên văn thư, cán sự văn thư, chuyên viên văn thư, cán sự lưu trữ, chuyên viên lưu trữ, nhân viên đánh máy, kỹ thuật viên đánh máy...).

1.3.2. Nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng.

Văn phòng với chức năng tham mưu, giúp việc thường xuyên phải xử lý thông tin để giúp lãnh đạo cơ quan, đơn vị điều hành công việc một cách hiệu quả. Với một khối lượng công việc bao gồm nhiều khâu từ thu thập, xử lý thông tin cho đến công tác lập kế hoạch, kiểm tra đánh giá, soạn thảo văn bản, lưu trữ tài liệu... thì việc ứng dụng CNTT vào công tác văn phòng là một bước ngoặt lớn, đánh dấu sự thay đổi về phương thức quản lý thông tin. Trước đây khi nói đến văn phòng người ta hình dung ngay tới tập hồ sơ, những chồng tài liệu cao ngất, nhưng bây giờ hình

ảnh đó đã được thay bằng những chiếc máy tính hiện đại với những phần mềm tiện ích cho phép lưu trữ một khối lượng lớn dữ liệu và vô vàn những tính năng ưu việt

của nó. Hơn thế nữa công nghệ mạng máy tính còn cho phép các máy tính được nối mạng có thể chia sẻ các nguồn tài nguyên, dùng chung dữ liệu, trao đổi thông tin, truy cập và tìm hiểu thông tin một cách nhanh chóng. Trong nội bộ cơ quan, đơn vị có hệ thống mạng LAN giúp cho việc xử lý luồng thông tin đầu vào và nối mạng WAN để xử lý thông tin đầu ra. Mạng toàn cầu Internet còn cho phép truy cập bất cứ nơi nào trên thế giới chỉ trong một vài phút, thay vì trước đây phải mất hàng tuần thậm chí hàng tháng. Ứng dụng CNTT sẽ tạo tiền đề phát triển cho cả cơ quan, góp phần đổi mới phương pháp điều hành của Lãnh đạo các cấp. Trong công tác văn phòng ứng dụng CNTT sẽ góp phần giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ hoạt động của đơn vị.

Các nghiệp vụ chủ yếu ứng dụng CNTT giải quyết công việc văn phòng.

1.3.2.1. Ứng dụng công nghệ trong công tác tham mưu, tổng hợp.

Chức năng tham mưu tổng hợp của văn phòng là một trong những chức năng quan trọng nhất góp phần vào công cuộc cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả và chất lượng quản lý, lãnh đạo.

“Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu. Để có những quyết định tối ưu, người lãnh đạo cần căn cứ và những ý kiến tham mưu của các cấp quản lý, những người trợ giúp. Những ý kiến đó được tổng hợp, phân tích để đưa ra những kết luận chung nhất nhằm cung cấp những thông tin, phương án tối ưu nhất.”[11;25]

Cần hiểu chức năng này của văn phòng là tham mưu, nhưng là tham mưu mang tính tổng hợp, giúp người lãnh đạo điều hành, quản lý chung mọi hoạt động, mọi đơn vị tổ chức trong cơ quan. Làm cho mọi hoạt động của cơ quan được trôi chảy, hiệu quả nhất, còn công tác tham mưu tổng hợp đối với các đơn vị khác trong cơ quan là tham mưu chuyên sâu trong từng lĩnh vực.

Tham mưu là hoạt động cần thiết cho công tác quản lý, trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Người quản lý phải quán xuyến mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người quản lý phải tinh thông nhiều lĩnh vực, phải có mặt ở mọi lúc, mọi nơi, phải quyết định

chính xác kịp thời mọi vấn đề...Điều đó vượt quá khả năng hiện thực của các nhà quản lý. Do đó, đòi hỏi phải có một lực lượng trợ giúp các nhà quản lý trước hết là công tác tham mưu tổng hợp.

Nhờ có công nghệ thông tin mà việc thực hiện công tác tham mưu, tổng hợp ở mỗi cơ quan, tổ chức ngày nay đã thuận tiện rất nhiều. Việc soạn thảo và ban hành các chương trình công tác, các quyết định quản lý, các văn bản quy phạm pháp luật, các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước... được thực hiện chủ yếu trên các máy vi tính với các phần mềm chuyên dụng như: Microsoft Word giúp cho việc trình bày được chính xác và chuẩn hóa theo quy định của Nhà nước, chỉnh sửa văn bản được nhanh chóng, và chính xác hơn đáp ứng kịp thời yêu cầu của lãnh đạo.

1.3.2.2. Tổ chức công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý

Văn phòng có nhiệm vụ cung cấp nội dung thông tin chính xác có chất lượng cao và kịp thời cho lãnh đạo. Việc tổ chức công tác thu thập thông tin tạo điều kiện để tăng cường, nâng cao chất lượng hiệu quả công tác điều hành của lãnh đạo, quản lý. Các thông tin, dữ liệu có chất lượng cao giúp cấp lãnh đạo, quản lý xây dựng được chủ trương, đường lối, chính sách sát đáng đáp ứng yêu cầu công việc, được ban hành kịp thời giải quyết tốt các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan, tổ chức.

Công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan, tổ chức luôn cần được quan tâm chú trọng, mọi thông tin được phản ánh chính xác, kịp thời. Đối với những thông tin mang tính bí mật, đảm bảo cho công tác điều tra và công tác phục vụ công việc được đảm bảo an toàn thông tin tuyệt đối. Công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý trong văn phòng được thực hiện theo cấp, thông tin từ trên xuống dưới và thông tin từ cấp dưới lên cấp trên. Thông tin giữa các với nhau luôn được đảm bảo chính xác, rõ ràng, nguồn tin có độ tin cậy cao.

So với việc tổ chức thông tin phục vụ lãnh đạo theo kiểu truyền thống (thông tin qua chủ yếu văn bản giấy tờ, qua báo cáo, trao đổi trực tiếp khi gặp mặt...) thì hiện nay công tác thông tin đã được đổi mới căn bản khi văn phòng đã tham mưu và xây dựng cho cơ quan, đơn vị

1.3.2.3. Ứng dụng CNTT trong công tác văn thư.

Như chúng ta đã biết, công tác văn thư là hoạt động đảm bảo thông tin bằng

văn bản, phục vụ công tác quản lý, bao gồm toàn bộ các công việc về xây dựng, ban hành văn bản và tổ chức quản lý, giải quyết văn bản hình thành trong hoạt động của cơ quan, tổ chức đơn vị. Do vậy công tác văn thư trong cơ quan là một trung tâm diễn ra các hoạt động thu nhận, trao đổi, lưu giữ và xử lý thông tin. Trong đó công văn giấy tờ là đối tượng chủ yếu của công tác văn thư, là một trong những khâu quan trọng nhất phục vụ cho hoạt động chung của cơ quan. Vai trò của công tác văn thư ngày càng được tăng cường trong xã hội thông tin hiện nay, do nhu cầu phục vụ thông tin cho hoạt động quản lý ngày càng cao và bức thiết. Vì thế công tác văn thư được tổ chức hợp lý và tự động hoá các khâu nghiệp vụ được nâng cao chất lượng quản lý.

Hiện nay công tác văn thư được triển khai như là toàn bộ những công việc liên quan đến việc soạn thảo văn bản, ban hành văn bản tổ chức quản lý văn bản, tổ chức một cách khoa học văn bản trong cơ quan, đơn vị sự nghiệp, các tổ chức chính trị xã hội.

Công nghệ thông tin hiện nay đã được ứng dụng trong tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội và nó đem lại hiệu quả rất cao. Việc ứng dụng CNTT trong công tác văn thư là nhu cầu mang tính khách quan, nó hỗ trợ đắc lực cho các khâu nghiệp vụ của công tác văn thư, từ thủ công sang tự động hoá, góp phần giải quyết một cách nhanh nhất trong khâu chuyển giao và lưu văn bản, hồ sơ.

1.3.2.4. Ứng dụng CNTT trong công tác Lưu trữ.

Công tác lưu trữ là một lĩnh vực hoạt động bao gồm tất cả những vấn đề lý luận, thực tiễn và pháp chế liên quan tới việc tổ chức khoa học, bảo quản và tổ chức khai thác, sử dụng có hiệu quả tài liệu lưu trữ phục vụ công tác quản lý, công tác nghiên cứu khoa học lịch sử và các nhu cầu chính đáng khác của các cơ quan, tổ chức, cá nhân. Công tác lưu trữ ra đời do đòi hỏi khách quan của việc quản lý, bảo quản và tổ chức sử dụng tài liệu để phục vụ xã hội. Vì vậy, công tác lưu trữ được tổ chức ở tất cả các quốc gia trên thế giới và là một trong những hoạt động được các nhà nước quan tâm.

Ngay từ khi máy tính ra đời, việc ứng dụng CNTT vào công tác lưu trữ trong các lĩnh vực lưu trữ tài liệu, thống kê, tổng hợp, xây dựng các công cụ tra cứu thông

tin. Hiện nay việc ứng dụng CNTT vào công tác lưu trữ đã trở thành thông dụng và không thể thiếu được trong hoạt động nghiệp vụ. Với khả năng lưu giữ thông tin, nhờ các công cụ tiện ích nhằm tạo ra những chương trình ứng dụng giúp công tác quản lý và khai thác tài liệu lưu trữ một cách thuận tiện.

Việc ứng dụng CNTT vào công tác lưu trữ, đã hoàn toàn thay thế lao động thủ công sang tự động hoá hoặc bán tự động hoá các nghiệp vụ của công lưu trữ:

- Quản lý kho lưu trữ
- Quản lý Tài liệu lưu trữ
- Bảo quản, thu thập, xác định giá trị tài liệu
- Tổng hợp và tra tìm thông tin.

1.3.2.5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản trị - hậu cần

Ứng dụng CNTT trong việc thống kê, quản lý tài sản cơ quan, kiểm tra an ninh, kiểm soát giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

Về công tác quản trị - hậu cần ứng dụng tin học là người ta sử dụng các phần mềm quản lý tài sản, các thiết bị nghe nhìn, cơ sở vật chất của cơ quan nhằm theo dõi, kiểm tra tình trạng sử dụng, khả năng phục vụ của các trang thiết bị đó để kịp thời nâng cấp và sửa chữa, thay thế khi cần thiết...

Nhân viên bảo vệ an ninh: Bên cạnh việc tuần tra theo dõi họ có thể theo dõi các hoạt động của cơ quan mình quan hệ thống camera được lắp đặt trong cơ quan mình nhằm thắt chặt được an ninh và xử lý tình huống một cách kịp thời và nhanh chóng nhất.

Về quản trị trang thiết bị y tế: Bộ phận y tế có thể sử dụng các phần mềm quản lý về các loại thuốc thông dụng được sử dụng nhiều trong cơ quan, các trang thiết bị y tế, các tài sản khác nhằm theo dõi và kiểm tra khi cần thiết về số lượng cũng như chất lượng thuốc và vận dụng kể trên.

Về bộ phận đội xe, người ta có thể sử dụng phần mềm quản lý xe để thuận tiện cho việc điều tiết xe, biết được thời gian xe đi về, lịch đi lịch về của từng xe,

tình trạng sử dụng, thời gian bảo hành, bảo trì xe để xe ở trong tình trạng tốt nhất khi sử dụng.

Các kế toán thủ quỹ ngày nay được sự trợ giúp của máy tính và các phần mềm hỗ trợ như: Microsoft Excel, Microsoft Access... đã làm cho công việc của họ nhẹ nhàng hơn, nhanh chóng và chính xác hơn đồng thời tiết kiệm được công sức, thời gian. Cũng nhờ các phần mềm này mà việc dự toán kinh phí cũng có nhiều thuận tiện hơn trước, công việc cũng trở lên thông suốt, đem lại kết quả cao hơn.

1.3.2.6. Ứng dụng CNTT trong công tác tổ chức Hội họp.

Công tác chuẩn bị.

+ Văn phòng lập kế hoạch tổ chức hội họp, căn cứ vào kế hoạch để tổ chức, giúp lãnh đạo theo dõi, đôn đốc các đơn vị chuẩn bị tốt các công việc được phân công, đúng tiến độ thời gian, chuẩn bị văn bản, giấy tờ phục vụ hội họp.

+ Chuẩn bị bài phát biểu cho lãnh đạo, mời các đại biểu đến tham dự, đúng thành phần và chủ động trong quá trình dự hội họp, văn phòng tổ chức phát cho các đại biểu, khách mời các giấy tờ, tài liệu cần thiết.

+ Chánh văn phòng có trách nhiệm kiến nghị với lãnh đạo cơ quan về chương trình làm việc cơ sở vật chất đảm bảo cho cuộc họp, kinh phí, phương tiện đi lại, nhân viên phục vụ cho hội nghị...

Trong quá trình cuộc họp diễn ra.

Lãnh đạo văn phòng có trách nhiệm chủ trì tổ chức đón tiếp đại biểu, phát tài liệu, hướng dẫn đại biểu vào hội trường.....cung cấp kịp thời tình hình đại biểu đến dự để tiến hành khai mạc, điều hành cuộc họp. Thực hiện theo dõi diễn biến cuộc họp, đôn đốc nhắc nhở cán bộ, nhân viên phục vụ hậu cần để cuộc họp diễn ra thuận lợi đúng như kế hoạch đã định sẵn. Xử lý kịp thời những tình huống phát sinh đột xuất trong quá trình diễn ra cuộc họp. Của cán bộ ghi biên bản cuộc họp, tổng hợp các ý kiến.

Sau khi hội họp kết thúc.

Chánh văn phòng đề xuất với lãnh đạo cơ quan nội dung và hình thức thông báo kết quả cuộc họp. Tùy vào nội dung công việc của cuộc họp. Nếu thuộc chức năng, nhiệm vụ của văn phòng thì văn phòng chịu trách nhiệm thu thập tài liệu và

lập hồ sơ. Nếu công thuộc thuộc đơn vị khác thì văn phòng đơn đốc, nhắc nhở đơn vị hồ sơ theo quy định.

Căn cứ vào kết quả cuộc họp, văn phòng bổ sung những việc mà hội nghị đề ra vào chương trình công tác năm của cơ quan, tổ chức việc quyết toán kinh phí tổ chức. Họp rút kinh nghiệm cho các cuộc họp lần sau.

1.3.2.7. Ứng dụng CNTT trong công tác lập chương trình công tác, dự án

Ngoài những công việc tiếp nhận quản lý văn bản đi đến, lưu trữ, tra cứu văn bản thì văn phòng còn có nhiệm vụ lập và theo dõi tình hình thực hiện chương trình, kế hoạch công tác thường kỳ của cơ quan, tổ chức và quản lý lịch công tác của cá nhân, bộ phận. Đây là những công việc yêu cầu tính chính xác cao, liên kết chặt chẽ giữa các cá nhân, bộ phận, tổ chức. Những công việc đó được thực hiện một cách thuận lợi chính xác nhờ những phần mềm tin học, các hệ thống thông tin quản lý.

1.3.3. Vai trò của CNTT trong hoạt động văn phòng

CNTT ra đời đã và đang ứng dụng rộng rãi trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, góp phần thay đổi cơ bản cách quản lý, học tập và làm việc của con người văn phòng. Thông qua hoạt động ứng dụng CNTT lãnh đạo cũng như các cá nhân trong và ngoài cơ quan, đơn vị dễ dàng liên kết với nhau hơn trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực hiện điều hành bộ máy văn phòng một cách nhanh chóng, hiệu quả và chính xác, kiểm soát tốt hơn mọi hoạt động của cơ quan nâng cao tính minh bạch và độ tin cậy của thông tin trong hoạt động văn phòng. Nhờ CNTT và truyền thông, tốc độ xử lý thông tin ngày càng nhanh, khả năng truy cập tới các nguồn thông tin ngày càng mở rộng và nhu cầu hợp tác trong môi trường thông tin ngày càng phát triển. Các ứng dụng của internet ngày càng phát triển và trở nên phổ cập đang mở rộng khả năng tiếp thu tri thức, nâng cao chất lượng hành chính công, làm thay đổi mạnh mẽ phương thức giao tiếp và lề lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

Để trở thành một văn phòng làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả thì điều cần thiết là luôn không ngừng đưa những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động quản lý. Nắm bắt được thông tin chính là nắm bắt được cơ hội để phát triển vì đây chính là điều kiện tiên quyết nhằm hiện đại hóa văn phòng, đảm bảo cung cấp đầy đủ, chính xác, và nhanh chóng nhất mọi thông tin cần thiết cho cơ quan.

Ứng dụng CNTT không chỉ giúp việc thực hiện các nghiệp vụ hành chính được nhanh chóng, dễ dàng hơn mà còn hỗ trợ cho việc quản lý những công việc đã

và đang thực hiện trong cơ quan. Giúp lãnh đạo cơ quan nắm bắt được tình hình hoạt động cơ quan, làm giảm thiểu tối đa những công việc sự vụ thông qua hệ thống cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác, từ đó lãnh đạo có thể tập trung vào công việc có tính chất chuyên môn, đưa ra các quyết định quản lý đúng đắn, sáng suốt.

Ứng dụng CNTT là bước đầu tiên trong công tác hiện đại hóa công tác văn phòng. Nó có ý nghĩa vô cùng quan trọng, là yếu tố quan trọng nhất để thực hiện cải cách hành chính nhà nước, đưa hoạt động trong cơ quan hành chính đi vào nề nếp, thực hiện một cách hiệu quả nhất.

Ngoài ra việc ứng dụng CNTT sẽ là một trong những giải pháp nhằm đạt mục tiêu cải cách hành chính nhà nước, vì cải cách hành chính nhà nước là nhằm đem lại tính hiệu quả và chất lượng trong cách thức hoạt động và điều hành của bộ máy nhà nước và làm cho nền hành chính nhà nước có khả năng kiểm soát lãng phí, thất thoát, tham nhũng. Điều đó đòi hỏi các hoạt động và các mối quan hệ. Qua đó sẽ tạo được sự công khai minh bạch trong nền hành chính. Quá trình tạo lập các hệ thống CNTT trong cơ quan hành chính nhà nước là hết sức cần thiết.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CNTT TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG TẠI VĂN PHÒNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

2.1. Tổng quan về Tổng cục Hải quan và văn phòng Tổng cục Hải quan.

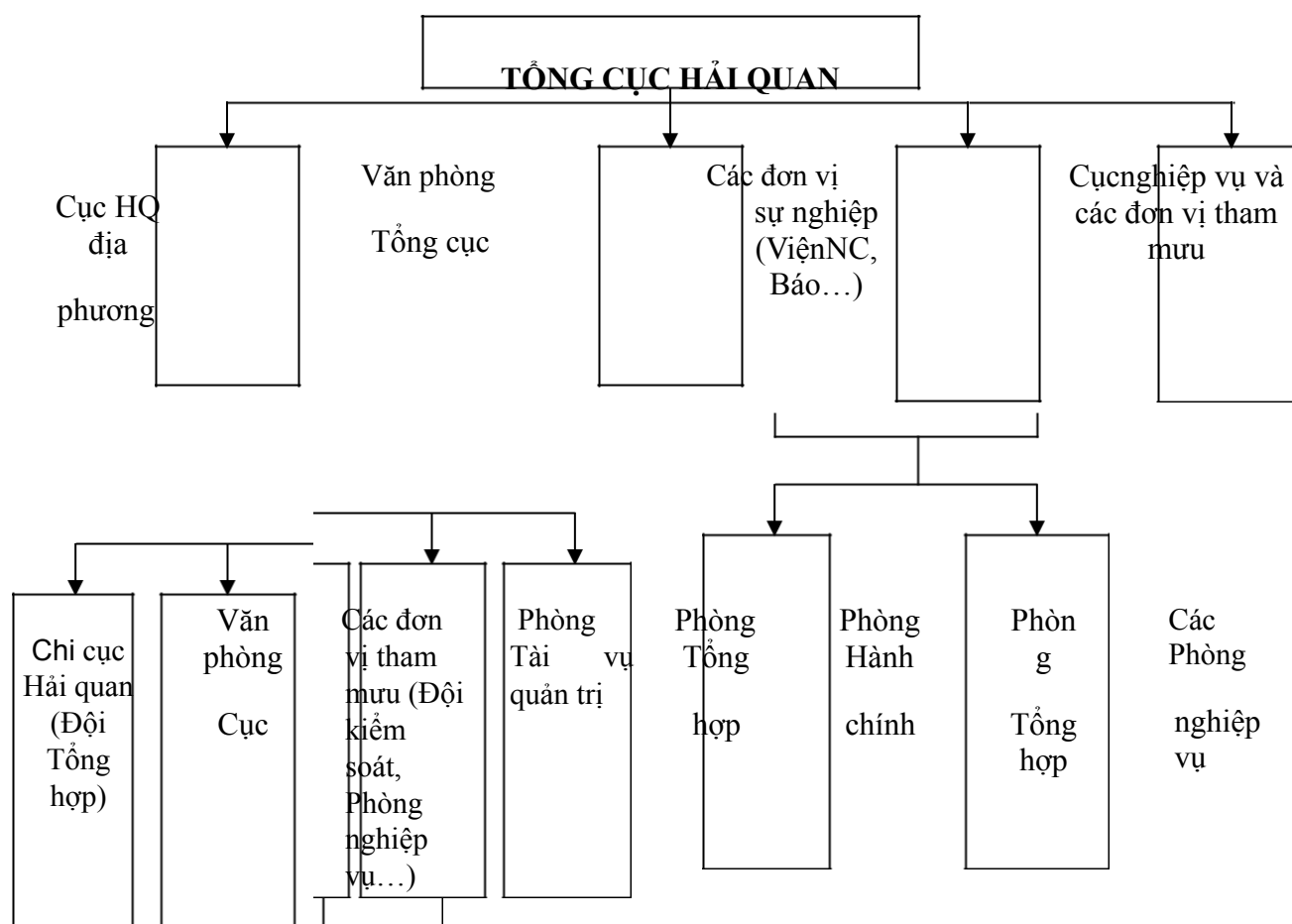
2.1.1. Giới thiệu về Tổng cục Hải quan.

2.1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Tổng cục Hải quan.

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Tổng cục Hải quan được quy định cụ thể tại Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính Phủ Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài Chính.(xem phụ lục 1)

2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức của Văn phòng Tổng cục Hải quan hiện nay



Nguồn: Văn phòng Tổng cục hải quan.

2.1.2. Giới thiệu về văn phòng Tổng Cục Hải quan.

2.1.2.1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của văn phòng Tổng cục Hải quan.

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của văn phòng được quy định tại Quyết định số 1066/QĐ-BTC Quy định chức năng, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng thuộc Tổng cục Hải quan. (xem phụ lục 2)

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức văn phòng.

Cơ cấu tổ chức của Văn phòng Tổng cục Hải quan gồm:

1. Phòng Tổng hợp.
2. Phòng Hành chính.
3. Phòng Tài vụ - Quản trị.
4. Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Văn phòng Tổng cục Hải quan và Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan tại Thành phố Hồ Chí Minh có con dấu riêng, được mở tài Khoản tại Kho bạc Nhà nước để hoạt động theo quy định của pháp luật.

Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định nhiệm vụ và quyền hạn của các Phòng và Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan tại Thành phố Hồ Chí Minh thuộc Văn phòng Tổng cục Hải quan. (xem phụ lục 3 – Quyết định 2386/QĐ-TCHQ ngày 28/7/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Phòng và Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan tại thành phố Hồ Chí Minh thuộc Văn phòng Tổng cục Hải quan).

2.2. Thực trạng ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục Hải quan.

2.2.1. Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành và các văn bản chỉ đạo công ứng dụng CNTT trong văn phòng.

- Ứng dụng CNTT trong giai đoạn hiện nay đã được Đảng, Nhà nước và các cơ quan tổ chức rất quan tâm và được cụ thể hóa bằng các văn bản quy định rất cụ thể như :

+ Luật số 67/2006/HQ11 Luật công nghệ thông tin ngày 29/6/2006.

+ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 (được Quốc hội thông qua ngày 29/11/2005):

Điểm 4 Điều 40 Luật Giao dịch điện tử 2005 đã xác định mục tiêu thực hiện

giao dịch điện tử cho các cơ quan nhà nước như sau: “*Căn cứ vào điều kiện phát triển kinh tế - xã hội và tình hình cụ thể, cơ quan nhà nước xác định một lộ trình hợp lý sử dụng phương tiện điện tử trong các loại hình giao dịch quy định tại Điều 39 của Luật này*”

Tại điểm 3 Điều 40 Luật này đã chỉ rõ: “*Cơ quan nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình chủ động thực hiện từng phần hoặc toàn bộ giao dịch trong nội bộ cơ quan hoặc với cơ quan khác của Nhà nước bằng phương tiện điện tử*”.

Các loại giao dịch điện tử của các cơ quan nhà nước (quy định tại điều 39 của Luật này) bao gồm:

1. *Giao dịch điện tử nội bộ trong cơ quan nhà nước*
2. *Giao dịch điện tử giữa các cơ quan nhà nước với nhau*
3. *Giao dịch điện tử giữa cơ quan nhà nước với cơ quan, tổ chức, cá nhân*. “*Thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, gửi đi, được nhận và lưu trữ*

bằng phương tiện điện tử”

Giao dịch điện tử là giao dịch có sử dụng thông điệp dữ liệu được thực hiện bằng phương tiện điện tử. Và Luật này cũng đã thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu: “*Thông tin trong thông điệp dữ liệu không bị phủ nhận giá trị pháp lý chỉ vì thông tin đó được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu*” (điều 11) và “*trường hợp pháp luật yêu cầu thông tin phải được thể hiện bằng văn bản thì thông điệp dữ liệu được xem là đáp ứng yêu cầu này nếu thông tin chứa trong thông điệp dữ liệu đó có thể truy cập và sử dụng được để tham chiếu khi cần thiết*” (điều 12). Thông điệp dữ liệu cũng được pháp luật đảm bảo về độ tin cậy “*Thông điệp dữ liệu có giá trị như bản gốc*” (điều 13), đồng thời pháp luật cũng thừa nhận giá trị làm chứng cứ của thông điệp dữ liệu “*... Giá trị chứng cứ của thông điệp dữ liệu được xác định căn cứ vào độ tin cậy của cách thức khởi tạo, lưu trữ hoặc truyền gửi thông điệp dữ liệu; cách thức đảm bảo và duy trì tính toàn vẹn của thông điệp dữ liệu; cách thức xác định người khởi tạo và các yếu tố phù hợp khác*” (điều 14)

Trên cơ sở công nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu luật pháp cũng đã đưa ra vấn đề ghi nhận giá trị pháp lý của tài liệu lưu trữ điện tử tại Điều 15

“Trường hợp pháp luật yêu cầu chứng từ, hồ sơ hoặc thông tin phải được lưu trữ thì chứng từ, hồ sơ hoặc thông tin đó có thể được lưu trữ dưới dạng thông điệp dữ liệu...”. Mấu chốt về giá trị pháp lý, độ tin cậy và tính bảo mật của tài liệu điện tử nằm ở CKĐT: “CKĐT được tạo ra dưới dạng từ, chữ số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký” (Điều 21)

+ Luật Lưu trữ số 01/2011/QH13 (được Quốc hội thông qua ngày 11/11/2011):

Luật lưu trữ ra đời đánh dấu một bước ngoặt lớn cho Lưu trữ Việt Nam hiện nay, công tác lưu trữ đã chính thức có cơ sở pháp lý cao nhất đó là Luật được Quốc hội thông qua. Tuy nhiên, đề cập đến lưu trữ tài liệu điện tử, Luật cũng chỉ dành một phần rất khiêm tốn tại Điều 13 để quy định về vấn đề này: *“Tài liệu lưu trữ điện tử là tài liệu được tạo lập ở dạng thông điệp dữ liệu hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân được lựa chọn để lưu trữ hoặc được số hoá từ tài liệu lưu trữ trên các vật mang tin khác”* và *“Tài liệu lưu trữ điện tử phải đáp ứng các tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào, đảm bảo tính kế thừa, tính thống nhất, độ xác thực, an toàn và khả năng truy cập; được bảo quản và sử dụng theo phương pháp chuyên môn, nghiệp vụ riêng biệt”*. Riêng đối với tính pháp lý của tài liệu số hoá, Luật đã chỉ rõ: *“Tài liệu được số hoá từ tài liệu lưu trữ trên các vật mang tin khác không có giá trị thay thế tài liệu đã được số hoá”*

+ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/04/2007 của chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

+ Chỉ thị số 34/2008/CT-TTg ngày 03/12/2008 của Thủ tướng Chính Phủ về việc tăng cường sử dụng hệ thống điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

+ Quyết định số 43/2008/QĐ-TTg ngày 24/3/2008 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

+ Quyết định số 1065/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính Phủ về việc phê duyệt chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015.

+ Chỉ thị số 15/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 22/5/2012 về việc tăng cường sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

+ Thông tư số 78/2008/TT-BTC của Bộ Tài chính ban hành ngày 15/09/2008 hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính;

+ Quyết định số 246/2005/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 06/10/2005 về việc phê duyệt chiến lược phát triển công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020.

+ Công văn số 7017/VPCP-HC ngày 07/9/2013 của Văn phòng Chính phủ về việc gửi file điện tử hồ sơ trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

+ Quyết định số 1766/QĐ-BTC ngày 26/7/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc phê duyệt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin ngành tài chính giai đoạn 2011-2015.

+ Công văn số 608/LTNN-TTNC ngày 19/11/1999 của Cục Lưu trữ Nhà nước về việc hướng dẫn ứng dụng công nghệ thông tin trong văn thư, lưu trữ.

+ Công văn số 139/VTLTNN-TTTH ngày 04/3/2009 của Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước về việc hướng dẫn quản lý văn bản đi, văn bản đến và lập hồ sơ trong môi trường mạng.

+ Quyết định số 244/QĐ-VTLTNN ngày 24/5/2005 của Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước về việc ban hành Quy chế tổ chức, quản lý và khai thác mạng tin học lưu trữ của Cục Văn thư Lưu trữ nhà nước.

Để hợp thức hóa và thực hiện đồng bộ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động công tác văn phòng của cơ quan. Tổng cục Hải quan đã ban hành các văn bản quy định về một số vấn đề như :

+ Quyết định số 1073/QĐ-TCHQ ngày 29/4/2008 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan phê duyệt đề án ứng dụng công nghệ thông tin cải tiến công tác văn phòng trong ngành Hải quan.

+ Công văn số 3058/TCHQ-VP ngày 27/06/2011 Về việc sử dụng mạng NetOffice 5.0.

+ Công văn số 3952/TCHQ-VP Về việc xử lý văn bản trên mạng Net Office 5.0. Bằng việc ban hành các văn bản quy định về việc thực hiện các nhiệm vụ

ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng. Trên cơ sở đó Tổng cục Hải quan đã và đang từng bước phát triển và đồng bộ hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị văn phòng phù hợp để đáp ứng nhu cầu tin học hóa hoạt động của văn phòng. Bên cạnh đó thì công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức cũng được văn phòng Tổng cục triển khai nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự phục vụ cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

2.2.2. Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Hệ thống cơ sở vật chất ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng

Văn phòng đã trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho công việc. Trang thiết bị văn phòng gồm trang thiết bị được giao cho từng cán bộ, công chức sử dụng như bàn làm việc, tủ cá nhân, máy vi tính, máy điện thoại và các trang thiết bị làm việc sử dụng chung trong đơn vị máy photocopy.

Theo số liệu tổng hợp từ năm 2014 đến 2016, đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật cho Văn phòng Tổng cục bao gồm một số trang thiết bị CNTT chủ yếu như:

Số máy vi tính đang sử dụng tại Văn phòng Tổng cục là 105 máy. Ngoài ra còn có 15 máy tính xách tay để phục vụ cho các chuyến công tác xa, dài ngày.

Bên cạnh đó còn có 22 máy quét (scanner), máy in 25 chiếc, máy sao chụp (photocopy) 12 chiếc, máy Fax 24 chiếc, máy hủy tài liệu 11 chiếc.

Văn phòng Tổng cục dùng chung trong hệ thống server, Ecustoms. Các server thuộc sự quản lý của Cục CNTT thuộc Tổng cục Hải quan.

Đường truyền sử dụng là đường truyền tốc độ cao ADSL. Tất cả máy tính cơ quan đều được kết nối mạng nội bộ LAN.

Như vậy, việc trang bị thiết bị, cơ sở vật chất tin học cho Văn phòng Tổng cục khá đầy đủ, đảm bảo các điều kiện tốt cho quá trình thực hiện ứng dụng CNTT

trong công tác, yếu tố còn lại phải giải quyết là trình độ ứng dụng và việc điều hành quản trị hệ thống.

Tuy nhiên, nhìn trên góc độ chung việc trang bị cơ sở vật chất cho việc đồng bộ ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước phần lớn đã

được đầu tư nhưng chưa hoàn chỉnh. Với sự quan tâm thích đáng của Chính phủ, Bộ Tài chính, ngành Hải quan đã được tiếp nhận nhiều trang thiết bị hiện đại, vừa phục vụ trực tiếp công tác quản lý hải quan. Tuy nhiên, so với thực tế mức đầu tư mua sắm trang thiết bị, phát triển các công cụ hỗ trợ hoạt động hải quan đã được trang bị hiện đại nhưng để vận hành và sử dụng nó còn cần phải đào tạo, sắp xếp hệ thống hơn và cần có kế hoạch cụ thể. Cơ quan đã sử dụng máy tính trong thực hiện công việc nhưng việc kết nối mạng với nhau chưa thực hiện hoàn chỉnh. Yêu cầu hệ thống thông tin là chưa bảo đảm nên không thể điều hành duy nhất bằng tin học và phải tiếp tục thực hiện song song với điều hành bằng giấy tờ, văn bản.

Trang thiết bị hiện đại, phù hợp là yêu cầu cấp thiết để đảm bảo phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo ngành Hải quan.

Trong điều kiện khoa học kỹ thuật phát triển như hiện nay, các tiến bộ đó đã được ứng dụng rộng rãi trong công tác văn phòng, đặc biệt là việc ứng dụng tiến bộ CNTT vào quá trình hiện đại hóa công tác văn phòng đã làm hiệu quả lao động được tăng lên.

- Trong công tác lưu trữ việc giữ gìn và đảm bảo cho tài liệu được an toàn đã được quan tâm. Hệ thống bảo quản tài liệu được hiện đại hóa với nhiều trang thiết bị hiện đại đáp ứng được yêu cầu trong công tác lưu trữ.

Tóm lại, với sự phát triển của công nghệ thông tin, khoa học kỹ thuật, văn phòng sẽ được phát triển theo hướng hiện đại đòi hỏi những người làm công tác văn phòng ngoài kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn phải liên tục được đào tạo lại các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các trang thiết bị hiện đại để phân tích, xử lý thông tin một cách khoa học. Đây là vấn đề đặt ra trong công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ những người làm công tác văn phòng ở các cơ quan, đơn vị hiện nay để đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

2.2.3. Tổ chức ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.

Đối với công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan hiện nay, mặc dù có chủ trương ứng CNTT vào hoạt động văn phòng nhưng cũng mới chỉ có một số nhiệm vụ văn phòng đã ứng dụng thành công thành tựu của khoa học công nghệ. Cụ thể như:

2.2.3.1. Công tác tham mưu, tổng hợp.

Trong Văn phòng Tổng cục Hải quan có bộ phận tham mưu riêng, đó là phòng tổng hợp. Với chức năng này, phòng tổng hợp sẽ có nhiệm vụ phải dựa trên những thông tin mình thu thập được qua quá trình xử lý, phân tích, tổng hợp, sẽ đưa ra những phương án thích hợp cho lãnh đạo. Từ đó, lãnh đạo sẽ xem xét và lựa chọn một phương án tối ưu để thực hiện.

Một nhiệm vụ quan trọng của phòng tổng hợp đó là tham mưu cho lãnh đạo về việc lập chương trình kế hoạch tuần, tháng, quý... Đây là nhiệm vụ mà phòng tổng hợp cần phải rất thận trọng trong việc tìm hiểu thông tin. Hơn nữa, người tham mưu cần có một cái nhìn tổng thể để từ đó phân tích, chọn lọc những thông tin mới để tìm ra được hướng đi đúng cho đơn vị. Vì nhiệm vụ của Phòng tổng hợp cần thực hiện:

- Tổng hợp tài liệu hội nghị, hội thảo, giao ban tháng, quý, tài liệu phục vụ các cuộc họp đầy đủ, chính xác và kịp thời.

- Thông báo và truyền đạt ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Tổng cục Hải quan tới các đơn vị trong toàn ngành một cách chính xác, kịp thời. Bên cạnh đó còn tổng hợp đề xuất, kiến nghị của các đơn vị đến lãnh đạo Tổng cục để giải quyết theo quy định.

- Trình và được Tổng cục Hải quan phê duyệt phương án ứng dụng công nghệ mới để hỗ trợ công tác giúp việc cho lãnh đạo Tổng cục.

- Tăng cường thiết lập mối quan hệ phối hợp giữa Tổng cục Hải quan với các cơ quan, đơn vị có liên quan thuộc Bộ, các đơn vị thuộc và trực thuộc cơ quan Tổng cục, các cơ quan ngoài ngành trong công tác nghiệp vụ.

- Tích cực đôn đốc, theo dõi việc triển khai áp dụng quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của các đơn vị; phối hợp với công ty tư vấn hướng dẫn, đào tạo cho các đơn vị thuộc khối cơ quan Tổng cục nâng cấp, mở rộng xây dựng quy trình cho các thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt việc nắm bắt, tổng hợp thông tin và xây dựng các loại báo cáo định kỳ, đột xuất; báo cáo công tác cải cách hành chính và các báo cáo chuyên đề cụ thể theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng cục, Bộ Tài chính, Chính phủ và Quốc hội: Báo

cáo thường kỳ Chính phủ, tài liệu phục vụ các kỳ họp Quốc hội khóa XIII, báo cáo số liệu về hàng hóa tạm nhập- tái xuất... đảm bảo về thời gian và chất lượng.

- Xây dựng kế hoạch, phối hợp chuẩn bị tài liệu và tổ chức thực hiện thành công Hội nghị chuyên đề về chống thất thu ngân sách nhà nước trong lĩnh vực Hải quan, Hội nghị quy hoạch các chức danh lãnh đạo Tổng cục Hải quan, Hội nghị giới thiệu dự án VNACCS/VCIS.

- Rà soát, đôn đốc các đơn vị trong toàn ngành thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Bộ, lãnh đạo Tổng cục Hải quan tại các thông báo, kết luận nhằm đảm bảo hoàn thành các công việc của các đơn vị theo đúng tiến độ.

Công tác tổng hợp.

- Xây dựng kế hoạch, phối hợp chuẩn bị tài liệu và tổ chức thực hiện thành công Hội nghị chuyên đề về chống thất thu ngân sách nhà nước trong lĩnh vực Hải quan, Hội nghị quy hoạch các chức danh lãnh đạo Tổng cục Hải quan, Hội nghị giới thiệu dự án VNACCS/VCIS.

- Thực hiện tổng hợp thông tin và xây dựng các loại báo cáo định kỳ, đột xuất; báo cáo công tác cải cách hành chính và các báo cáo chuyên đề cụ thể theo chỉ đạo của lãnh đạo Tổng cục, Bộ Tài chính, Chính phủ và Quốc hội.

- Rà soát, đôn đốc các đơn vị trong toàn ngành thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Bộ, lãnh đạo Tổng cục Hải quan tại các thông báo, kết luận nhằm đảm bảo hoàn thành các công việc của các đơn vị theo đúng tiến độ.

Trong công tác tham mưu, tổng hợp tại cơ quan nhờ việc ứng dụng CNTT được áp dụng vào quá trình tìm kiếm và xử lý thông tin nên công tác tham mưu, tổng hợp được diễn ra nhanh chóng hơn, hiệu quả công việc được nâng cao. Văn phòng Tổng cục đã tích cực ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh tin học hóa trong công tác tham mưu, tổng hợp từ đó việc phối hợp xử lý công việc giữa các bộ phận và các chuyên viên ngày càng chặt chẽ, thời gian được đảm bảo, qua đó đã góp phần nâng cao hiệu quả công tác tham mưu, xử lý văn bản cho lãnh đạo Tổng cục. Đồng thời, tăng cường ứng dụng CNTT trong công tác tham mưu, tổng hợp sẽ rút ngắn thời gian, đảm bảo tiến độ và chất lượng công việc.

Việc liên kết các hệ thống UPS tập trung cho 09 trung tâm dữ liệu của 09 Cục Hải quan và trung tâm dữ liệu trong toàn Tổng cục, các phần mềm hỗ trợ để soạn thảo văn bản đã tạo ra môi trường làm việc với tính tương tác cao. Văn phòng đã chủ động xử lý hoặc trao đổi, làm việc trực tiếp với các Cục và Chi cục Hải quan địa phương. Trong quá trình tham mưu, đề xuất Văn phòng đã giúp Tổng cục Hải quan ban hành hơn 1000 văn bản chỉ đạo, điều hành hoạt động trên tất cả các lĩnh vực đảm bảo kịp thời, hiệu quả, ít để sai sót xảy ra.

CNTT là một trong những công cụ hữu hiệu giúp cho công tác tham mưu, tổng hợp và quá trình xử lý công việc của cán bộ, công chức dễ dàng và nhanh chóng hơn. Thực hiện tốt hơn những việc trước kia khi chưa ứng dụng CNTT không thể làm được. Việc ứng dụng CNTT giúp tiết kiệm thời gian. Có thể nói, các hệ thống ứng dụng CNTT đã giúp cho quản lý tổ chức hiệu quả hơn, tạo điều kiện thúc đẩy cho các cải tiến của tổ chức.

2.2.3.2. Ứng dụng CNTT trong công tác văn thư, lưu trữ

- Công tác văn thư

Hiện nay, việc ứng dụng CNTT trong công tác văn thư trở thành một trong những nhu cầu không thể thiếu được ở mọi cơ quan. Bộ phận văn thư của phòng hành chính thường xuyên phải xử lý một khối lượng văn bản rất lớn. Tại Tổng cục Hải quan, các văn bản được sao nhân ra thành nhiều bản để gửi cho các phòng ban, các cục, chi cục hải quan địa phương.

Chương trình tin học hóa công tác văn thư ở Tổng cục Hải quan rất được quan tâm, từ năm 1994 Tổng cục Hải quan đã thử nghiệm chương trình quản lý văn bản đến trên máy tính, năm 1995 chương trình được đưa vào thực hiện. Tuy nhiên kết quả đạt được chỉ là cập nhật văn bản đến và phục vụ tra cứu văn bản nhanh chóng hơn. Năm 1998 chương trình ứng dụng được nâng cấp, trong đó có thể cập nhật được cả văn bản đi và văn bản đến, phục vụ tra tìm nhanh chóng. Tất cả chương trình ứng dụng tin học vào công tác văn thư tính đến tháng 2/2003 chỉ đơn thuần là cập nhật thông tin về văn bản, tra cứu và in kết quả tra cứu chứ chưa thực hiện xử lý văn bản và thực hiện kết quả xử lý cũng như lập hồ sơ công việc trên máy.

Từ tháng 4/2003 đến tháng 11/2012 Tổng cục Hải quan sử dụng chương trình

quản lý điều hành Net-office phiên bản 1.0. Chương trình ứng dụng được 3 năm đem lại hiệu quả thiết thực trong công tác quản lý, điều hành của Tổng cục Hải quan.

Quản lý điều hành văn bản Net- office 1.0 đối với công văn đến.

Quản lý văn bản đến: Văn thư cơ quan là đầu mối tiếp nhận văn bản của Tổng cục Hải quan, khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, văn bản được cập nhật và quét toàn bộ nội dung, gắn ảnh vào đầu văn bản đưa lên mạng nội bộ. Trong quá trình xử lý quy định, các đơn vị cập nhật quá trình xử lý để văn phòng theo dõi. Tuy nhiên việc theo dõi quá trình xử lý, thông tin xử lý văn bản chỉ mới được thực hiện thời gian gần đây nhưng chưa đạt được yêu cầu đặt ra.

Phát hành văn bản đi : Văn bản đi trình lãnh đạo Tổng cục ký đều thông qua bộ phận Tổng hợp thuộc văn phòng kiểm tra thể thức, trình ký, chuyển cho văn thư cơ quan cho số, đóng dấu phát hành. Văn thư cập nhật thông tin của văn bản theo các tiêu chí có sẵn, quét, gắn ảnh văn bản đưa lên mạng.

Quản lý văn bản đi, văn bản đến chỉ là một trong số nhiều mục của chương trình Net – office. Chương trình hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo các cấp trong công tác quản lý, điều hành công việc thông qua mạng máy tính.

Chương trình Net – office đã nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo các cấp bởi sự tiện ích mà nó mang lại đồng thời là yêu cầu bức thiết phải tin học hóa các hoạt động của công tác văn phòng. Từ tháng 11/2006 chương trình đã được nâng cấp một bước đặt ra yêu cầu và theo dõi chặt chẽ hơn việc xử lý văn bản của các đơn vị, thông tin xử lý văn bản , nhắc việc được mặc định hiển thị ngay sau khi đăng nhập chương trình. Đồng thời chương trình còn bổ sung thêm phần thiết bị lập hồ sơ công việc trên cơ sở nguồn dữ liệu văn bản đến. Tuy nhiên thời gian mới được đưa vào áp dụng chưa nhận được sự hợp tác tích cực từ phía chuyên viên xử lý công việc, Lãnh đạo các đơn vị phần lớn là cán bộ lớn tuổi trở thành một rào cản

Quản lý điều hành tập trung Net – office 5.0

Bước ngoặt cho việc thay đổi thói quen lập hồ sơ giấy truyền thống song song với việc lập hồ sơ điện tử là khi Tổng cục Hải quan nâng cấp phần mềm quản lý điều hành tập trung Net – office phiên bản 1.0 lên 5.0 và đưa vào sử dụng từ

tháng 3/2013.

Văn bản đến Tổng cục Hải quan từ bất kỳ nguồn nào đều được tập trung tại văn thư cơ quan để làm thủ tục tiếp nhận đăng ký. Sau khi văn thư Tổng cục trình lãnh đạo sẽ được quét lên mạng nội bộ và phân xử lý đến các đơn vị Vụ, Cục theo ý kiến của lãnh đạo. Văn thư cơ quan sẽ thực hiện chuyển văn bản đến (bản giấy) cho các vụ/ cục trong cơ quan theo ý kiến phê duyệt của Lãnh đạo có thẩm quyền đồng thời phân luồng chuyển về văn thư Vụ/Cục để trình lãnh đạo và tiến hành giao việc cho Phòng/Chuyên viên tại mục “xử lý văn bản” văn bản sẽ được chuyển đến Phòng/Chuyên viên đăng nhập vào hệ thống, danh mục văn bản cần xử lý sẽ thực hiện lên với trạng thái màu đỏ.

Chuyên viên thực hiện xử lý văn bản theo thời hạn của văn bản (do văn thư của tổng cục cập nhật) hoặc theo thời hạn xử lý văn bản quy định trên hệ thống. Thực hiện thao tác xử lý công việc đồng thời thực hiện tạo lập hồ sơ công việc mới, ghi tên hồ sơ công việc (hoặc giữ nguyên văn bản đến làm tên hồ sơ công việc) cập nhật thông tin, ý kiến xử lý hoặc gắn thêm tài liệu đính kèm có liên quan từ nguồn văn bản đi hoặc văn bản đến của cơ quan hoặc từ nguồn khác phục vụ xử lý công việc.

Quá trình xử lý công việc có thể cập nhật thông tin, ý kiến tham gia của các chuyên viên phối hợp. Sau quá trình mọi người tham gia xử lý văn bản, hồ sơ công việc, với vai trò là người chủ trì công việc, chuyên viên cần trình ký lên Lãnh đạo bằng thao tác đính kèm văn bản trình ký đồng thời chọn người ký duyệt theo danh sách hiển thị, hồ sơ công việc kèm văn bản trình ký sẽ được chuyển đến người ký duyệt. Lúc này tên hồ sơ công việc tại cửa sổ làm việc của chuyên viên sẽ chuyển sang màu xanh nước biển.

Sau khi hồ sơ công việc được chuyển đến lãnh đạo phê duyệt, tại mục “*xử lý văn bản*” của lãnh đạo sẽ hiển thị danh mục hồ sơ công việc cần phê duyệt (hồ sơ đợi phê duyệt hiển thị bằng màu đỏ). Lãnh đạo sẽ cho ý kiến xử lý và chuyển lại chuyên viên chỉnh sửa hoặc chọn “*chuyển phát hành*” đối với văn bản cần phát hành hoặc hồ sơ công việc không cần chuyển phát hành văn bản thì chọn “*kết thúc hồ sơ công việc*”.

Trường hợp chuyển phát hành văn bản sẽ được chuyển tới văn thư Tổng cục

để cấp số, mặc định nội dung trích yếu chính là tên hồ sơ công việc, văn thư có thể nhập lại nội dung trích yếu cho đúng với nội dung trích yếu của văn bản yêu cầu phát hành. Để đảm bảo thông tin văn bản đi không bị chỉnh sửa, đảm bảo nội dung, độ tin cậy hơn, ngoài văn bản đi bằng file word, văn thư thực hiện scan văn bản phát hành (đã có số, chữ ký, đóng dấu cơ quan) và gắn kèm. Để đảm bảo hồ sơ công việc được thực hiện đầy đủ, chuyên viên có thể tìm kiếm công văn đã phát hành gắn thêm tệp đính kèm vào hồ sơ công việc.

Hệ thống đưa ra các trạng thái màu sắc để hiện tình trạng văn bản:

Màu đỏ : Công văn chưa được duyệt. Tức là công văn chưa được chính thức hóa hệ thống. Văn thư nhập công văn còn có thể sửa được nội dung đã nhập.

Màu xanh lá cây : Công văn đã được duyệt. Tức là công văn đã được chính thức hóa trên hệ thống. Lúc này không ai có thể sửa được nội dung công văn trừ khi công văn được hủy duyệt.

Màu xanh nước biển : Công văn đã được xử lý. Tức công văn được lập thành hồ sơ công việc để xử lý.

Màu ghi nhạt: Công văn đã được xử lý xong, tương đương hồ sơ công việc xử lý công văn này đã được kết thúc.



Hình ảnh về xử lý văn bản trên mạng Net office.

Nguồn văn phòng Hải quan.

Căn cứ vào các trạng thái biểu hiện trên hệ thống, việc theo dõi tiến độ xử lý công việc được quản lý chặt chẽ. Văn bản quá hạn xử lý đều được hiển thị, cảnh báo

bằng dòng chủ đỏ chạy, nhấp nháy bất kể bạn đang ở chức năng khi bạn đăng nhập hệ thống và là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng chuyên viên, đơn vị. Trường hợp văn bản thực tế đã được xử lý bằng hồ sơ giấy nhưng không được phân luồng xử lý, không cập nhật thông tin xử lý trên hệ thống thì mặc nhiên được coi là chưa xử lý và chưa hoàn thành công việc.

Trong năm 2016 văn thư cơ quan đã hoàn thành tốt nhiệm vụ công tác văn thư tại cơ quan Tổng cục Hải quan. Chỉ trong năm 2016 đã làm thủ tục tiếp nhận, đăng ký và chuyển giao 188936 lượt văn bản đến, trong đó văn bản điện tử có 4939 văn bản, 847 công văn mật, 25 điện mật (trả lại Bộ), 84 đơn thư, hơn 7.260 bì văn bản các tổ chức, cá nhân gửi đến Tổng cục Hải quan để chuyển các đơn vị chuyên môn xử lý theo chức năng nhiệm vụ; Kiểm tra thể thức, thẩm quyền và làm thủ tục phát hành 108532 số văn bản; trong đó văn bản điện tử là 4939 văn bản, làm thủ tục phát hành qua bưu điện 24.662 bì văn bản, tài liệu của Tổng cục Hải quan gửi đến các tổ chức, cá nhân trong và ngoài Ngành. Tổng số hồ sơ phải lập trong năm 2016 là 5922 hồ sơ và văn thư cơ quan đã hoàn thành 5862 hồ sơ. (Nguồn: Báo cáo tổng hợp số liệu công tác văn thư, lưu trữ năm 2016)



Hình ảnh về xử lý văn bản trên mạng Net office.

Nguồn văn phòng Hải quan

Bên cạnh đó tại Tổng cục Hải quan còn xây dựng cổng thông tin điện tử Hải quan cung cấp thông tin tờ khai hải quan dưới dạng dữ liệu điện tử cho các cơ quan

liên quan. Website của Tổng cục Hải quan có địa chỉ truy cập vào hệ thống <https://www.customs.gov.vn/default.aspx>. Trên hệ thống Website sẽ cập nhật các văn bản do Tổng cục Hải quan ban hành trừ các văn bản mật sẽ được công khai hóa trên hệ thống để phục vụ cho việc theo dõi, khai thác và sử dụng. Khi người dân hoặc doanh nghiệp muốn tìm một văn bản của Tổng cục Hải quan cần chọn vào danh mục văn bản và nhập các thông tin cần thiết như số hiệu, loại văn bản hoặc là nội dung tóm tắt để thực hiện việc tra cứu được nhanh chóng nhất. Ngoài trên hệ thống Website còn nhiều danh mục hỗ trợ khác như là tư vấn – Hỗ trợ về cơ sở pháp lý Hải quan, đường dây nóng, hệ thống dịch vụ công trực tuyến...

The screenshot shows the official website of the Vietnam Customs (Hải Quan Việt Nam). The header includes the logo and name of the organization. Below the header, there are several sections:

- THÔNG BÁO:** A section for announcements or news.
- Dịch vụ công:** A section for public services, featuring icons for various services like document processing, online services, and more.
- Hệ thống dịch vụ công trực tuyến:** A section for online public services, including links to the VNACCS/VCIS system, the Customs Declaration System, and the Hotline.
- Tin tức - Sự kiện:** A section for news and events, listing recent updates.
- Văn bản:** A section for documents, listing various decrees and regulations.
- Tỷ giá:** A table showing exchange rates for various currencies.

Hệ thống tờ khai Hải quan điện tử là hình thức khai hải quan bằng phần mềm cài trên máy tính, sau đó truyền dữ liệu tờ khai hải quan qua mạng internet tới cơ quan hải quan để tiến hành thông quan hàng hóa. Giảm đi lại tiếp xúc giữa doanh nghiệp và hải quan. Điều này có lợi cho cả doanh nghiệp, khi việc đi lại tiêu tốn thời gian và chi phí. Cũng có lợi cho hải quan, vì họ giảm bớt áp lực giải quyết công việc trực tiếp với quá nhiều nhân viên thủ tục của các doanh nghiệp.

Việc cung cấp thông tin tờ khai hải quan dưới dạng dữ liệu điện tử cho các cơ quan, doanh nghiệp đã tạo nên bước ngoặt mới cho công cuộc cải cách hành chính hiện nay.



Hình ảnh về tờ khai Hải quan điện tử

Khi hệ thống Website Hải quan được đưa vào áp dụng không chỉ cập nhật thông tin nhanh chóng, tải lên trang dễ dàng mà còn tốn ít thời gian cũng như công sức. Trước đây, khi chưa ứng dụng hệ thống Website cơ quan có thông tin mới muốn được chia sẻ đến người dân và doanh nghiệp thường sử dụng phương thức thông báo bằng văn bản. Tuy nhiên, với cách thức này cơ phải chi trả một số lượng không nhỏ tiền in ấn, phát hành cũng như thời gian. Khi sử dụng trang web, cơ quan chỉ cần thu thập thông tin, tải lên trang và chờ đón phản hồi. Việc khai thác và sử dụng cũng dễ dàng hơn. Người dân cũng như doanh nghiệp có thể không trực tiếp đến cơ quan mà có thể giải quyết công việc thông qua mạng. Hiệu quả công việc nhờ đó được nâng cao một cách rõ rệt.

Công tác lưu trữ.

Công tác lưu trữ tại Tổng cục được thực hiện theo Quyết định số 224/QĐ-TCHQ ngày 06 tháng 02 năm 2009 về việc ban hành quy chế lưu trữ ngành Hải quan. Việc ứng dụng CNTT trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu ở văn phòng Tổng

cục Hải quan được thể hiện chủ yếu qua việc sử dụng máy tính để soạn thảo văn bản, in ấn tài liệu, lập danh mục tài liệu lưu trữ, tra cứu khi cần thiết. Tuy nhiên công việc này vẫn còn mang tính thủ công nhiều, nhất là công tác văn thư lưu trữ. Nó thể hiện ở một loạt những tủ đựng hồ sơ với nhiều cặp đựng tài liệu trong các phòng ban. Việc lưu trữ những văn bản tài liệu quan trọng trong máy tính vẫn còn rất hạn chế. Trong thời gian thực tập tại Tổng cục em có quan sát thấy khối lượng văn bản tài liệu lưu trữ phần lớn được lưu trữ theo phương pháp thủ công. Bên cạnh đó, việc quản lý công văn giấy tờ trên máy tính còn rất hạn chế. Chủ yếu trên máy tính là lập danh mục tài liệu lưu trữ để phục vụ công tác tra tìm. Đây là một hạn chế nữa của công tác văn phòng trong việc ứng dụng CNTT trong quản lý văn bản.



Hình ảnh về công tác Lưu trữ tại cơ quan

Trong năm 2016 bộ phận lưu trữ của cơ quan đã chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức tiếp nhận tài liệu của các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục nộp vào Kho lưu trữ. Tổng số tài liệu lưu trữ đang bảo quản tại kho lưu trữ là 92177 hồ sơ. Trong đó thực hiện chỉnh lý được 24690 hồ sơ/ đơn vị bảo quản quy ra mét giá là 321 mét giá tài liệu để đưa lên giá bảo quản. Phục vụ 1126 lượt người khai thác hồ sơ tài liệu lưu trữ của các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục. Tài liệu chưa được chỉnh lý 2762 hồ sơ. Tổng tài liệu lưu trữ còn tồn đọng tại các phòng ban, bộ phận chuyên môn chưa giao nộp vào kho lưu trữ cơ quan 742 hồ sơ. Tổng số tài liệu lưu trữ giao nộp vào lưu trữ lịch sử là 8 hồ sơ đã tiêu hủy 9510 hồ sơ. (Nguồn: Báo cáo tổng hợp số liệu công tác văn thư, lưu trữ năm 2016)

2.2.3.3. Ứng dụng công nghệ trong công tác tổ chức hội họp.

Hội họp là một hình thức của hoạt động quản lý nhà nước, một cách thức giải quyết công việc, thông qua đó thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trực tiếp thực hiện sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành giải quyết các công việc thuộc chức năng, thẩm quyền của mình. Trong quản lý hành chính nhà nước, việc họp rất quan trọng và về lâu dài họp vẫn là một phương thức nhằm phát huy trí tuệ tập thể, nâng cao dân chủ, khuyến khích sự đóng góp sáng kiến của các cá nhân vào quá trình điều hành, quản lý xã hội. Hội họp (hội nghị, hội thảo, các cuộc họp) là một trong những hình thức cơ bản để thực hiện, phát huy nền dân chủ xã hội chủ nghĩa, cơ chế tham gia tập thể và tự giác của người lao động vào quản lý nhà nước, quản lý kinh tế và các lĩnh vực xã hội. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước ở các cấp, các ngành còn có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo nghiên cứu, triển khai ứng dụng khoa học và công nghệ, trước hết là công nghệ thông tin, vào việc đổi mới công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành để cải tiến nội dung các cuộc họp.

Với đặc thù hoạt động của cơ quan về lĩnh vực Hải quan thì các cuộc hội họp của cơ quan diễn ra thường xuyên. Số lượng các cuộc họp diễn ra trong năm là rất lớn và ngày càng tăng lên. Công tác hội họp của cơ quan được thực hiện theo quy trình quy định tại Quyết Định số 2050/QĐ-TCHQ Quyết định Ban hành nội quy của cơ quan Tổng cục Hải quan.

Hiện nay tại Tổng cục các cuộc họp chủ yếu được tổ chức theo cách truyền

thống. Các đơn vị trong cơ quan muốn sử dụng phòng họp phải trực tiếp đăng ký lên trên mạng Net Office (điền đầy đủ, chi tiết thông tin theo mẫu) thông qua văn phòng để xác nhận và tổ chức phục vụ. Trên hệ thống mạng nội bộ Net Office sẽ công khai hóa các hoạt động, cuộc họp của Tổng cục Hải quan có lãnh đạo tổng cục tham gia. Việc đăng ký lịch do đơn vị được giao chủ trì nội dung thực hiện.

Các đơn vị chỉ gửi giấy mời họp sau khi đã được Văn phòng Tổng cục xác nhận việc bố trí phòng họp, phòng tiếp khách. Trường hợp vì lý do đột xuất không thể bố trí phòng họp, văn phòng Tổng cục kịp thời thông báo cho đơn vị đăng ký biết để điều chỉnh thời gian, tiếp khách. Trong cuộc họp hạn chế tối đa việc thay đổi bàn ghế theo công năng được bố trí của phòng họp.

Các cuộc họp, tiếp khách trong giờ hành chính, đơn vị chủ trì phải đăng ký lịch trước tối thiểu là 4h. Các cuộc họp, tiếp khách ngoài giờ hành chính hoặc phòng họp có yêu cầu sắp xếp lại bàn ghế, trang trí maket, chuẩn bị âm thanh... phải gửi thông báo với văn phòng trước ít nhất 01 ngày làm việc. Các cuộc họp đột xuất do lãnh đạo tổng cục hoặc đơn vị chịu trách nhiệm chuẩn bị nội dung phải thông báo tới văn phòng Tổng cục (Phòng tài vụ quản trị).

Các hội nghị, hội thảo, cuộc họp của Tổng cục do lãnh đạo tổng cục chủ trì, cuộc họp có nội dung liên quan từ hai đơn vị trở lên, cuộc họp do đơn vị Vụ, Cục và tương đương đại diện Tổng cục chủ trì cuộc họp xử lý công việc với đơn vị ngoài được bố trí phòng họp chung, phòng khách của Tổng cục. Khi Tổng cục đồng thời có nhiều cuộc họp, tiếp khách, Văn phòng Tổng cục sử dụng phòng họp của các đơn vị vào mục đích chung. Đơn vị sử dụng phòng họp và cán bộ dự họp phải có trách nhiệm bảo quản các thiết bị trong phòng họp, không được tự ý điều chỉnh, thay đổi hệ thống thiết bị trong phòng họp, trường hợp cần thiết, phải có sự thống nhất của Văn phòng Tổng cục.

Văn phòng Tổng cục có trách nhiệm tổ chức phục vụ phòng họp đối với các cuộc họp chung của Tổng cục. Khi nhận được yêu cầu sử dụng phòng họp, Văn phòng Tổng cục kiểm tra phòng họp, hệ thống thiết bị điện, điều hòa, chuẩn bị bảng chiếu, bảng tên, đàn chiếu, âm thanh.. đảm bảo đáp ứng yêu cầu cuộc họp. Công việc chuẩn bị phòng họp phải hoàn tất trước giờ họp tối thiểu 15 phút đối với cuộc

họp thông thường, và trước 30 phút đối với các cuộc họp quan trọng. Trong giờ họp, nhân viên phục vụ và nhân viên kỹ thuật phải trực sẵn sàng để phục vụ. Đối với các cuộc họp, tiếp khách sau đây thì yêu cầu nhân viên phục vụ phải mặc áo dài: Hội nghị sơ kết, Tổng kết, cuộc họp có nhiều ngành tham dự, đón tiếp bộ trưởng và tương đương trở lên, khách nước ngoài từ cấp đại sứ, Phó tổng cục trưởng hải quan trở lên và khi lãnh đạo yêu cầu. Đơn vị đăng ký phòng họp phải cung cấp danh sách đại biểu để văn phòng Tổng cục làm biển tên và chủ động kiểm tra trước giờ họp.



Hình ảnh phòng họp chung của Tổng cục Hải quan.

Nguyên tắc tổ chức hội họp.

Hội họp được tổ chức theo từng cấp ở đơn vị trong hệ thống tổ chức của Hải quan Việt Nam. Tùy theo tính chất nhiệm vụ và nội dung hội họp của đơn vị để tổ chức họp toàn thể công chức hoặc họp có thành phần giới hạn (cán bộ chủ chốt, tập thể lãnh đạo...) Tất cả các cuộc hội họp phải đảm bảo các nguyên tắc:

1. Khi tổ chức họp, buổi lễ phải phân công người chủ trì, cử người ghi biên bản, tùy theo tính chất, nội dung của cuộc họp, buổi lễ, ban tổ chức hoặc người chủ trì quyết định thành phần tham dự.

2. Người chủ trì: Phải chuẩn bị nội dung và thông báo trước để người tham dự chuẩn bị tài liệu và ý kiến phát biểu (trừ trường hợp đột xuất hoặc đảm bảo yêu cầu bí mật). Phải lắng nghe các ý kiến phát biểu và có kết luận rõ ràng, cụ thể.

3. Người tham dự: Phải đúng thành phần và đến trước giờ quy định 5 phút; người đi dự thay phải được cấp triệu tập đồng ý, đến chậm phải báo cáo cho người chủ trì; nếu đi thành đoàn phải cử trưởng đoàn. Phải chấp hành đúng nội quy và các quy định của ban tổ chức hoặc người chủ trì. Ghi chép đầy đủ nội dung cuộc họp (trừ trường hợp người chủ trì yêu cầu không ghi chép). Chú ý nghe các ý kiến phát biểu; không làm việc riêng, không làm mất trật tự hoặc tự ý ra ngoài; muốn phát biểu hoặc cần thiết ra ngoài phải được sự đồng ý của người chủ trì; nắm vững nội dung và kết luận của người chủ trì. Người tham dự chỉ rời khỏi nơi hội họp, buổi lễ sau khi người chủ trì tuyên bố kết thúc cuộc họp và lãnh đạo cấp trên ra về. Sau khi họp, chủ động đề xuất triển khai hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền phê duyệt thực hiện các kết luận tại cuộc họp, hội nghị, hội thảo có liên quan đến nhiệm vụ được giao.

Các cuộc họp do lãnh đạo Tổng cục chủ trì có nhiều đơn vị tham gia thường được giao cho chuyên viên văn phòng tổng hợp báo cáo, công việc này được thực hiện sẽ không sâu, không quán xuyến được những chi tiết mang tính nghiệp vụ chuyên sâu của đơn vị chủ trì.

Một trong những tiến bộ CNTT hiện nay mà tại Tổng cục Hải quan đang triển khai là bước đầu đã áp dụng họp trực tuyến nhưng chưa được thực hiện thường xuyên. Việc triển khai áp dụng là hội họp, tọa đàm trực tuyến qua mạng Internet. Mô hình tổ chức này sẽ mang lại hiệu quả cao, tiết kiệm được nhiều kinh phí đi lại, in ấn tài liệu, cơ sở vật chất, thời gian... cho cơ quan và cá nhân cán bộ, công chức.



***Hình ảnh về
hội nghị trực tuyến***

2.2.3.4. Ứng dụng CNTT trong Công tác thu thập và xử lý thông tin.

Thông tin là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình ra quyết định, do vậy việc thu thập và xử lý thông tin là một công việc đòi hỏi tính cập nhật thường xuyên, chính xác và đầy đủ. Tổng cục Hải quan có nhiều đơn vị trực thuộc ở trên nhiều tỉnh trong cả nước nên việc tiếp nhận thông tin từ cơ sở mất rất nhiều thời gian. Bên cạnh đó, việc phân tích, xử lý thông tin theo cách thủ công sẽ tốn kém, đôi khi còn có thể sai lệch, thiếu chính xác. Hiện nay, Văn phòng Tổng cục đã ứng dụng các phần mềm về quản trị cơ sở dữ liệu như Ms Foxpro và mới nhất là phần mềm Ms Access cho phép quản lý dữ liệu dễ dàng hơn. Nâng cấp nền tảng (platform) cho máy chủ và một số hệ thống Active Directory, Email, hệ thống ứng dụng nghiệp vụ trên nền tảng của Microsoft cho toàn Tổng cục. Văn phòng Tổng Cục Hải quan cũng sử dụng phần mềm Ms Excel trong việc tính toán, phân tích những thông tin số liệu, lập bảng biểu, bảng cân đối kế toán... nhanh chóng cho ra được kết quả phân tích chính xác, tạo điều kiện cho việc lựa chọn các phương án tốt nhất trong thời gian ngắn nhất.

Đối với bất cứ một tổ chức, đơn vị nào thì thông tin luôn luôn rất cần thiết cho mọi hoạt động của cơ quan, đơn vị đó đối với Văn phòng Tổng cục cũng vậy muốn ra được một quyết định cần phải có một lượng thông tin tối thiểu. Những thông tin không phải dễ dàng mà có được mà phải tìm kiếm từ các nguồn dữ liệu khác nhau như thông tin hiện thực. Do vậy, Tổng cục phải có một hệ thống trang thiết bị để thu thập và xử lý thông tin, đáp ứng yêu cầu của lãnh đạo.

Hiện nay, việc thu thập và xử lý thông tin Tổng cục hải quan chủ yếu qua các phương tiện thông tin đại chúng, báo chí, đi khảo sát thực tế tại cơ sở... Văn phòng Tổng cục cũng gặp không ít khó khăn trong việc trao đổi thông tin từ lãnh đạo tới nhân viên, từ cơ quan tới các đơn vị cơ sở. Chủ yếu thông tin được trao đổi bằng cách gặp trực tiếp hoặc trao đổi qua điện thoại, fax. Vì vậy, sự nhanh nhạy trong việc nắm bắt thông tin còn chưa đáp ứng được yêu cầu của công tác, nhiều thông tin đến còn chậm, thông tin thường đã cũ, ảnh hưởng đến tốc độ và thời gian hoàn thành tiến độ chương trình. Trong khi đó, áp dụng CNTT nối mạng để truy cập và xử lý thông tin, chuyển tải thông tin thì sẽ cải thiện được đáng kể tình hình hiện

nay. Việc trao đổi thông tin sẽ dễ dàng hơn và nhanh chóng hơn rất nhiều. Mọi việc có thể trao đổi liên lạc qua thư điện tử thật thuận tiện mà lại không mất nhiều thời gian, công sức. Với công nghệ thông tin, nhân viên phòng hành chính có thể thu thập thông tin trên mạng Internet, mạng diện rộng hay tìm kiếm dữ liệu trong mạng nội bộ của đơn vị mình mà không phải qua báo cáo trung gian. Điều này sẽ làm cho thông tin được chính xác, nhanh chóng và bí mật đáp ứng được yêu cầu của chính công tác thu thập và xử lý thông tin trong công tác văn phòng.

2.2.3.5. Công tác quản lý tài sản.

Văn phòng Tổng cục Hải quan thực hiện công tác mua sắm và quản lý và sử dụng trang thiết bị theo quy định chung của nhà nước về công tác quản trị thiết bị theo đúng quy định của nhà nước:

Thông tư số 68/2012/TT-BTC ngày 26 tháng 04 năm 2012 của Bộ Tài Chính Quy định việc đấu thầu để mua sắm tài sản nhằm duy trì hoạt động thường xuyên của cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị xã hội, tổ chức chính trị nghề nghiệp, tổ chức xã hội nghề nghiệp, đơn vị vũ trang nhân dân.

Quyết định số: 32/2008/QĐ-BTC của Bộ Tài Chính ngày 25 tháng 5 năm 2008 về việc ban hành chế độ quản lý, tính hao mòn tài sản cố định trong các cơ quan nhà nước về công tác quản trị thiết bị theo đúng quy định nhà nước.

- Tham mưu cho lãnh đạo văn phòng thực hiện nghiệp vụ tài chính đảm bảo đúng chính sách chế độ; thực hiện đúng Nghị quyết 11 của Thủ tướng chính phủ đảm bảo chi tiết kiệm, hiệu quả.

- Thực hiện quyết toán chi ngân sách năm và điều chỉnh dự toán chi ngân sách năm tiếp theo đúng thời hạn, sát với nhu cầu thực tế của tổng cục, phục vụ cho công tác kiểm toán chi ngân sách năm 2016 tại cơ quan Tổng cục.

- Chi trả đúng, đủ, kịp thời lương, phụ cấp và các khoản thanh toán cho hơn 600 cán bộ công chức thuộc khối cơ quan Tổng cục; Lập báo cáo tăng giảm BHXH cho hơn 600 cán bộ, thanh toán BHXH, ốm đau, thai sản cho cán bộ công chức với cơ quan BHXH.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện công tác đầu thầu mua sắm tài sản cố định đúng qui định của Nhà nước. Thanh, quyết toán kinh phí mua sắm, trang bị tài sản cố định, sửa chữa, xây dựng đúng qui định.

- Đã may, cấp trang chế phục lần đầu cho toàn bộ số công chức mới tuyển dụng vào ngành đồng thời đang triển khai việc may trang chế phục cho cán bộ công chức theo tiêu chuẩn năm;

- Đảm bảo phục vụ, đáp ứng kịp thời văn phòng phẩm và các nhu yếu phẩm cho các đơn vị, các cuộc hội họp và hoạt động của các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục.

Phòng quản trị tài vụ thường xuyên tổ chức công tác thống kê tài sản và tiến hành bảo trì, bảo dưỡng đối với các loại máy móc, trang thiết bị văn phòng.

Từ việc trả tiền lương phục cấp cho cán bộ nhân viên, mua sắm các loại máy móc, trang thiết bị văn phòng phẩm phục vụ cho hoạt động của cơ quan được kế toán phòng Tài vụ Quản trị thống kê, báo cáo tình hình thu chi để thực hiện quyết toán ngân sách, báo cáo kê khai tài sản. Việc lưu giữ nhưng thông tin này trên máy tính sẽ tạo thuận lợi cho công tác kiểm tra khi cần thiết cũng như giúp cho việc theo dõi quá trình quản lý tài sản dễ dàng hơn. Bên cạnh đó việc chi trả lương cho các bộ, nhân viên của cơ quan được thực hiện qua hệ thống kế toán nội bộ của kho bạc nhà nước triển khai cho Tổng cục Hải quan. Mỗi cán bộ, nhân viên tại cơ quan sẽ có một số tài khoản riêng của ngân hàng BIDV và sẽ thực hiện việc chi trả lương bằng cách chuyển khoản qua số tài khoản của ngân hàng.

Công tác quản lý, thống kê theo dõi tài sản tại Tổng cục Hải quan chủ yếu mới thực hiện trên máy tính mà chưa có phần mềm quản lý tài sản riêng. Đây là điểm yếu của các Văn phòng ở những nước có nền kinh tế chưa phát triển nói chung, và ở Văn phòng Tổng cục Hải quan nói riêng. Các thiết bị hỗ trợ cần thiết chưa được trang bị đồng bộ, hiện đại dẫn đến hiệu quả công việc chưa thực sự cao.

Ví dụ: Các máy tính nối mạng từ Văn phòng đến các đơn vị trong hệ thống chưa tương thích với các phần mềm ứng dụng, người sử dụng chưa sử dụng thành thạo, các đơn vị nghiệp vụ và cả Văn phòng một số bộ phận còn thiếu nhiều thiết bị hỗ trợ như máy tính, máy fax,...

Ứng dụng CNTT vào công tác thống kê sẽ tiết kiệm được thời gian trong việc thu thập thông tin, xử lý tổng hợp thông tin về tài sản, phân tích và dự báo thống kê.



Hình ảnh về trang thiết bị ở Văn phòng Tổng cục.

2.2.3.6. Công tác bảo vệ an ninh.

Công tác an ninh, bảo vệ của Tổng cục hải quan được thực hiện khá chặt chẽ, có đội ngũ bảo vệ riêng phụ trách đảm bảo an ninh trật tự do ban quản lý trụ sở phụ trách.

Hiện nay tại Tổng cục đang được áp dụng tòa nhà thông minh với các hệ thống quản lý hiện đại:

Hệ thông thang máy hiện đại.

Hệ thống phòng cháy chữa cháy tối ưu.

Hệ thống camera giám sát an ninh.

Hệ thống quản lý và theo dõi người, phương tiện ra vào cơ quan bằng thẻ từ.

Hệ thống chấm công và theo dõi cán bộ, nhân viên bằng vân tay.

Khi khách đến thăm, làm việc bao gồm cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước đến thăm, làm việc tại Tổng cục Hải quan :

Khi khách đến cơ quan, nhân viên bảo vệ hướng dẫn khách ra khu vực đỗ xe, kiểm tra an ninh và hướng dẫn khách đi vào tiền sảnh.

Khi khách vào tiền sảnh, nhân viên lễ tân nhận giấy tờ tùy thân của khách để vào sổ đăng ký, phát thẻ khách và thông báo cho đơn vị, cá nhân mà khách liên hệ công tác xuống khu vực lễ tân đón khách.

Khi khách về, nhân viên lễ tân thu thẻ và trả khách giấy tờ tùy thân.

Khi ra vào trụ sở cơ quan : đối với cán bộ nhân viên phải đeo thẻ công chức hoặc thẻ nhân viên trước ngực, bên ngoài áo khi ra vào cơ quan và trong suốt thời gian làm việc tại trụ sở cơ quan. Mỗi cán bộ nhân viên trong cơ quan sẽ được thẻ vừa là thẻ cán bộ nhân viên vừa là thẻ ra vào cơ quan. Khi cán bộ nhân viên ra vào cơ quan thì phải dùng thẻ cán bộ, nhân viên để kiểm tra qua hệ thống quản lý bằng việc quét thẻ .Cán bộ, nhân viên khi đi ô tô đến cơ quan khi qua cổng bảo vệ phải xuất trình hoặc để thẻ kiểm soát xe ô tô ở vị trí dễ quan sát để nhân viên bảo vệ kiểm tra.

Khách đến làm việc, dự họp hoặc liên hệ công tác phải xuất trình giấy tờ tùy thân hợp pháp(giấy giới thiệu, giấy mời họp....) cho nhân viên bảo vệ.



Hình ảnh về công tác bảo vệ trụ sở làm việc.

Về việc để xe trong cơ quan: Xe ô tô của cơ quan và xe ô tô của cán bộ, nhân viên để tại tầng G1. Xe gắn máy, xe đạp của cán bộ, nhân viên để tại tầng G2.

Cán bộ nhân viên phải để xe đúng khu vực quy định đã kẻ vạch, không để xe chắn đường đi lại, đường thoát hiểm, khi gửi xe máy phải nhận vé trước khu vực gửi xe và khi trả xe thì trả lại vé cho bảo vệ, khi gửi ô tô phải xuất trình thẻ kiểm soát xe ô tô cơ quan cấp. Trường hợp cán bộ, nhân viên làm mất vé gửi xe máy hoặc mất thẻ kiểm soát ô tô phải chịu chi phí làm lại vé, thẻ theo quy định.

Khi khách đến làm việc tại cơ quan thì sẽ đỗ xe tại khu vực dành riêng cho khách.

Hệ thống camera được lắp đặt và kết nối với hệ thống máy tính đảm bảo việc xử lý khi gặp sự cố trong thang máy. Hầu như hệ thống camera được lắp đặt ở tất cả các khu vực tại trụ sở để đảm bảo an ninh. Tránh trường hợp để những thành phần có mục đích xấu lọt vào cơ quan.

Nếu là công dân, các đơn vị khác, doanh nghiệp đến cơ quan để thực hiện các dịch vụ hành chính phải qua kiểm tra của bảo vệ. thông thường thì công dân, doanh nghiệp đến trụ sở làm việc và muốn ra vào trụ sở thì sẽ nhận thẻ khách tại bộ phận lễ tân được đặt ở sảnh tầng một. Thông thường thì công dân, doanh nghiệp nếu không có thẻ khách thì chỉ có thể làm việc với bộ phận văn thư đến và văn phòng

một của phía bên trái của trụ sở.

Duy trì bảo đảm tốt công tác an ninh trật tự, an toàn chung cho các trụ sở 162 Nguyễn Văn Cừ;

- Phối, kết hợp với cơ quan phòng cháy chữa cháy thường xuyên kiểm tra đôn đốc và thực hiện tốt công tác phòng cháy chữa cháy. Tổ chức tập huấn, cấp chứng chỉ cho đội PCCC của cơ quan và tập huấn cứu nạn cứu hộ khi có tình huống xảy ra đối với toàn thể cán bộ, công chức; Xây dựng, lập các phương án phòng cháy chữa cháy cụ thể tại trụ sở mới của cơ quan.

2.2.3.7. Công tác tuyên truyền.

- Phối hợp với VTV24, TH thông tấn xã Việt Nam thực hiện phóng sự liên quan đến công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến, kiểm tra chuyên ngành.

- Tiếp tục tuyên truyền về công tác cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hải quan và nỗ lực của ngành Hải quan trong việc tạo thuận lợi, giảm thời gian thông quan.

- Lên kế hoạch phối hợp với chương trình “ *Cải cách Hành chính*” VTV1- Đài THVN thực hiện phóng sự “*Ngành Hải quan tích cực phối hợp với các Bộ, Ngành triển khai cơ chế một cửa Quốc Gia*”.

- Xây dựng và ban hành Kế hoạch tuyên truyền trên báo, đài hàng năm của Ngành Hải quan; Quy chế cung cấp thông tin cho báo chí của Tổng cục Hải quan; Kế hoạch tuyên truyền Hội nghị tổng kết 10 năm thực hiện Quy chế phối hợp Tổng cục Hải quan - Bộ Tư lệnh Biên phòng;

- Tổ chức thành công các cuộc họp báo với sự tham gia của đông đảo phóng viên báo chí/ cuộc; Tổ chức nhiều đoàn phóng viên đi thực tế tại một số đơn vị cửa khẩu thuộc Hải quan các tỉnh, thành phố để tuyên truyền về Ứng dụng CNTT vào công tác nghiệp vụ và công tác chuẩn bị triển khai thủ tục hải quan điện tử; Áp dụng hệ thống VNACCS/VCIS; Cơ chế một cửa quốc gia và ASEAN; Công tác chống buôn lậu và gian lận thương mại; Công tác Kiểm tra thu thuế; Công tác Kiểm tra sau thông quan; Công tác Quản lý rủi ro...

- Phối hợp tuyên truyền về Ngành với 20 báo, tạp chí. Phối hợp với các kênh truyền hình: Ban Thời sự VTV1 thực hiện và phát sóng các phóng sự chuyên đề phát

trong chương trình "Cải cách hành chính", "chính sách kinh tế"; VTC thực hiện phóng sự chuyên đề trên chương trình "*Cuộc sống số*" nay là "*Bản tin công nghệ*", các phóng sự và tin bài trên chương trình "*Bản tin Việt Nam Online*"; InfoTV thực hiện các phóng sự trên chương trình "*Hải quan hội nhập*". Thực hiện điểm tin về công tác hải quan trên 50 đầu báo (*báo viết, báo mạng*) phát hiện, báo cáo và đề xuất xử lý kịp thời các vấn đề báo phản ánh. Phối hợp các đơn vị thuộc Tổng cục viết và đưa tin trả lời phỏng vấn Lãnh đạo Tổng cục, Vụ, Cục với các nội dung tuyên truyền tập trung bám sát các công việc trọng tâm của ngành Tài chính, Hải quan trên các báo, đài.

- Hàng tháng phối hợp với các đơn vị dự thảo thông tin cung cấp cho báo chí theo yêu cầu của Bộ Tài chính.

Trong những năm qua, bằng nhiều hình thức và phương pháp tổ chức thực hiện đa dạng cho nên hiệu quả tuyên truyền mang lại khá cao. Thông qua công tác tuyên truyền đã cung cấp nhiều thông tin quan trọng như việc cung cấp thông tin cho báo chí vụ việc bắt giữ liên quan đến thiết bị máy ảnh, sừng tê giác. Cung cấp thông tin cho báo chí về tình hình, kết quả công tác đấu tranh chống buôn lậu, gian lận trong thương mại và hàng giả năm 2016. Bên cạnh đó nhờ công tác tuyên truyền về công tác chống buôn lậu, công tác cải cách hành chính đã nâng cao nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân nói chung, phụ nữ nói riêng, hạn chế tình hình vi phạm pháp luật góp phần giảm thiểu được tình trạng buôn lậu, gian lận thương mại bảo đảm trật tự an ninh xã hội.

Việc tiếp tục tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về ý nghĩa, tầm quan trọng, nội dung, mục tiêu và nhiệm vụ cải cách hành chính nhằm tạo sự đồng thuận, nhất trí cao để huy động tối đa mọi nguồn lực thực hiện có hiệu quả cải cách hành chính Nhà nước trong giai đoạn hiện nay. Giúp cho người dân cũng như các doanh nghiệp nắm bắt được tình hình cũng như các quy trình, thủ tục hành chính thuận tiện và hiệu quả hơn.

2.2.4. Hoạt động kiểm tra, hướng dẫn ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.

Cục CNTT kết hợp với kết hợp với văn phòng Tổng cục thực hiện chức các

nhiệm vụ sau: chuyển giao các phần mềm ứng dụng, hướng dẫn các chức năng sử dụng, hướng dẫn quản trị hệ thống, cài đặt, bảo trì, sửa chữa phần mềm và hệ thống theo định kỳ và theo yêu cầu của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Văn phòng Tổng cục tham mưu, xây dựng và tổ chức kế hoạch kiểm tra công tác văn phòng tại các đơn vị .

Tham gia các đoàn kiểm tra của Bộ Tài chính để kiểm tra công tác văn thư lưu trữ tại các đơn vị thuộc các hệ thống thuộc Bộ tài chính.

Thường xuyên theo dõi, phối hợp, hướng dẫn việc sử dụng các hoạt động Ứng dụng CNTT liên quan đến đơn vị.

2.3. Đánh giá chung về việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan

2.3.1. Ưu điểm.

Qua khảo sát thực tế trong quá trình thực tập tại cơ quan tôi nhận thấy việc ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục đã đạt được hiệu quả cao, góp phần vào việc hoàn thành nhiệm vụ chung của ngành. Công tác văn phòng có nhiều chuyển biến và từng bước hiện đại đáp ứng được nhu cầu cải cách hành chính hiện nay.

Thứ nhất, về công tác tham mưu, tổng hợp.

Chất lượng tham mưu, tổng hợp được nâng lên; việc thực hiện Quy chế làm việc có tiến bộ; thông tin báo cáo thực hiện khá nền nếp; hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, công tác tuyên truyền được quan tâm, chú ý; công tác văn thư-lưu trữ, bảo mật và nghiệp vụ hành chính được chú trọng, công tác hậu cần đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ đề ra.

Bước đầu cán bộ, công chức thực hiện các thao tác công việc giao tiếp với các công việc chung trên mạng. Đó là cơ sở để chuẩn bị cho các bước tiếp theo đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong công tác nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Thứ hai, về cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị.

- Cơ sở vật chất, hạ tầng như: Trụ sở, phòng làm việc, hệ thống thang máy khu vực để xe, khu vực nhà vệ sinh...các thiết bị thiết yếu phục vụ cho cán bộ (máy

vi tính, bàn ghế làm việc, điều hòa...) được xây dựng hiện đại. Các đồ dùng cần thiết được mua sắm và trang bị đầy đảm bảo tốt nhất nhu cầu sử dụng của cán bộ,

nhân viên.

- Các loại máy móc, trang thiết bị hiện đại như: máy vi tính, máy in, máy scan, máy photocopy, máy Fax, điện thoại bàn ...cũng được trang bị đầy đủ đáp ứng tương đối tốt nhu cầu giải quyết công việc của cán bộ văn phòng. Việc đầu tư mua sắm trang thiết bị mới cũng được lãnh đạo rất quan tâm.

- Việc đầu tư trang thiết bị hiện đại là cơ sở cho việc ứng dụng CNTT vào trong các hoạt động nghiệp vụ hành chính văn phòng. Từng bước hiện đại hóa văn phòng.

- Tổng cục Hải quan cũng thường xuyên bảo trì bảo hành các trang thiết bị các thiết bị chuyên dụng cho các Cục, Vụ trong cơ quan. Mua sắm, nâng cấp mạng Lan cho các đơn vị Hải quan.

Thứ ba, về công tác văn thư, lưu trữ.

- Công tác văn thư, lưu trữ nhiều năm qua tại Tổng cục Hải quan đã được quan tâm, đặc biệt việc ứng dụng tin học hóa, cải tiến, nâng cấp chương trình trong công tác văn phòng, trong đó có công tác quản lý văn bản đi - đến đã đáp ứng yêu cầu quản lý trong hoạt động của ngành Hải quan. các văn bản như: báo cáo, lấy ý kiến dự thảo...đều được gửi và nhận qua hộp thư điện tử không gửi qua văn bản giấy, tăng cường sử dụng thông tin qua thư điện tử, giảm thời gian và tiết kiệm chi phí. Từ đó, tạo thuận lợi hơn trong việc giảm công văn, giấy tờ và tạo thuận lợi cho công tác lưu trữ hồ sơ tài liệu được gọn nhẹ, khoa học.

- Hàng năm Tổng cục hải quan tổ chức 1 đến 2 lớp tập huấn công tác văn phòng nói chung và công tác văn thư, lưu trữ nói riêng nhằm bồi dưỡng kiến thức chuyên môn và cập nhật, phổ biến văn bản mới liên quan cho đối tượng là cán bộ lãnh đạo văn phòng phụ trách và cán bộ văn thư, lưu trữ trong toàn ngành.

- Với việc sử dụng phần mềm Net – Office để quản lý văn bản góp phần nâng cao hiệu quả quản lý văn bản. Chương trình có khả năng đáp ứng đầy đủ nhu cầu cập nhật văn bản đi, văn bản đến. Giúp cho công việc tra tìm văn bản nhanh chóng hơn tiết kiệm được thời gian. Bên cạnh đó phần mềm còn cho phép nhiều người dùng tham gia vào quá trình tìm kiếm thông tin thông qua môi trường mạng

nên rất thuận tiện cho việc theo dõi, xử lý phục vụ khai khác và sử dụng. Đây là yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả trong việc ứng dụng công nghệ thông tin.

- Hoạt động kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ được đẩy mạnh, hàng năm Bộ Tài Chính tổ chức các đoàn kiểm tra chéo công tác văn thư lưu trữ giữa các đơn vị trong ngành Tài chính. Tổng cục Hải quan đều cử cán bộ tham gia. Ngoài ra, Tổng cục Hải quan đã thực hiện tự kiểm tra đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc.

Thứ tư, về công tác quản lý tài sản.

- Mỗi cán bộ, nhân viên văn phòng đều có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn tài sản mà cơ quan giao cho và tài sản chung của cơ quan.

- Định kỳ 6 tháng thì phòng quản trị tài vụ lại tổ chức bảo dưỡng các trang thiết bị. Cuối năm tài sản của văn phòng được liệt kê về số lượng và tình trạng hoạt động của trang thiết bị, thống kê lập báo cáo. Từ đó xây dựng và đề xuất các kế hoạch mua sắm trang thiết bị mới.

Thứ năm, về công tác an ninh, bảo vệ.

Văn phòng Tổng cục kết hợp với cục CNTT thường xuyên tổ chức công tác kiểm tra ra vào cơ quan bằng mã vạch được tích hợp trên thẻ cán bộ, nhân viên. Bên cạnh đó còn thường xuyên kiểm tra hệ thống quét thẻ bằng vân tay.

Với hệ thống toàn nhà thông minh có hệ thống camera giám sát an ninh, hệ thống quản lý và theo dõi người và phương tiện ra vào cơ quan qua bằng thẻ từ đã tạo thuận lợi trong công tác an ninh, bảo vệ.

Việc đảm bảo an ninh cho cơ quan được thực hiện nghiêm túc. Mỗi cán bộ, nhân viên trong cơ quan đều có trách nhiệm đảm bảo an toàn, kiểm soát các đối tượng ra vào khu vực mà đã được phân công.

Thứ sáu, về ứng dụng công nghệ thông tin.

Theo báo cáo về việc đánh giá triển khai ứng dụng CNTT năm 2016. Về ứng dụng đã có rất phần mềm chuyên ngành được sử dụng tại cơ quan và mang lại hiệu quả trong quá trình giải quyết công việc như là hệ thống VNACC/VCIS và các hệ thống CNTT tập trung ngành Hải quan, hệ thống ứng dụng nghiệp vụ...

- Hiện nay cơ sở hạ tầng CNTT đang từng bước được hoàn thiện nhằm phục vụ tốt cho công việc.mang lại hiệu quả tối ưu. Tiết kiệm được công sức cũng như chi phí.

2.3.2. Nhược điểm.

Mặc dù Văn phòng Tổng cục Hải quan đã ứng dụng CNTT vào công tác văn phòng có hiệu quả, tuy nhiên bên cạnh đó, công tác văn phòng cũng bộc lộ một số hạn chế:

- Thứ nhất, về trang thiết bị văn phòng.

Các trang thiết bị máy tính điện tử được trang bị ở tất cả các phòng ban nhưng hầu hết chúng không được sử dụng hết tính năng và hiệu suất làm việc, gây lãng phí.

- Thứ hai, về công tác lưu trữ.

Công tác lưu trữ hồ sơ tài liệu trên máy tính còn chưa xây dựng được phần mềm riêng sử dụng trong công tác văn thư lưu trữ nên hầu như nhân viên lưu trữ cũng mới chỉ nhập phần nội dung và danh mục hồ sơ của tài liệu một cách thủ công, do vậy chưa đảm bảo về mặt khoa học cũng như yêu cầu của công tác lưu trữ hiện đại. Việc bảo quản lưu trữ tài liệu vẫn còn dùng những cặp tài liệu được lưu trong tủ đựng hồ sơ. Kế hoạch triển khai lưu trữ điện tử chưa hoàn thành. Như vậy, việc tra cứu, truy tìm tài liệu sẽ mất nhiều thời gian.

- Thứ ba, về đội ngũ nhân lực.

Các cán bộ trong văn phòng đều đã có thâm niên nên trình độ ngoại ngữ còn hạn chế, các phần mềm tin học hầu như bằng tiếng Anh, vì vậy việc khai thác cũng như sử dụng chúng cũng chưa triệt để. Bên cạnh đó do thiếu biên chế và trình độ nhận thức không đồng đều bên cạnh đó việc chuyển chuyển cán bộ và một số cán bộ mới được tuyển dụng đang trong thời gian làm quen công việc, nên giải quyết xử lý công việc còn chậm so với kế hoạch và tiến độ đề ra. Một số qui trình công tác đang được rà soát, sắp xếp, xây dựng chuẩn hóa lại.

- Thứ tư, về công tác thu thập, xử lý thông tin.

Công tác thu thập và xử lý các nguồn thông tin còn thủ công qua nhiều tầng lớp trung gian, phức tạp và tốn khá nhiều thời gian.

- Thứ năm, về phía cơ quan quản lý thẩm quyền.

Việc ban hành quy định về giá trị pháp lý của các thông tin, dữ liệu điện tử còn chưa cụ thể, rõ ràng, vì vậy ngoài dữ liệu đã được số hóa và lập hồ sơ điện tử,

đồng thời từng chuyên viên vẫn phải lập và lưu hồ sơ giấy. Mặt khác, việc áp dụng CNTT và quản lý điều hành của cơ quan hành chính nhà nước, cũng như các cục, chi cục hải quan địa phương còn chưa đồng bộ vì vậy nguồn văn bản đến, văn bản đi vẫn chủ yếu là văn bản giấy, tốn nhiều thời gian cho việc tạo lập dữ liệu, lập hồ sơ điện tử vẫn phải thực hiện song song với lập hồ sơ giấy. Như vậy, việc lập hồ sơ điện tử mặc nhiên không làm giảm thời gian xử lý công việc của chuyên viên mà còn tăng lên do phải nhập hồ sơ còn việc 2 lần.

- Thứ sáu, về người sử dụng.

Chưa tạo được thói quen xử lý công việc quan mạng vì vậy vẫn còn thực hiện thủ công ở nhiều khâu trong quá trình giải quyết công việc như : công văn đến phân công người giải quyết khi về đến các đơn vị đều qua sổ sách, rất ít phân luồng trên mạng việc cập nhập kết quả xử lý vẫn bị bỏ ngot dẫn đến tình trạng không theo dõi được kết quả xử lý công việc.

Mặc dù văn bản đã được đưa lên mạng có thể khai thác rất dễ dàng nhưng thói quen lệ thuộc vào văn bản giấy tờ, bản gốc... vẫn còn ở một bộ phận không nhỏ cán bộ công chức cũng như lãnh đạo cơ quan. Do vậy, chưa khai thác hết được tiềm năng mà chương trình đem lại. Để thay đổi được cách suy nghĩ, cách thực hiện công việc, giải quyết công việc, điều hành của cả một hệ thống tổ chức cần có thời gian và sự ủng hộ của từng cá nhân trong hệ thống tổ chức ấy. Có như vậy thì hoạt động của chương trình mới đem lại hiệu quả thực sự.

2.3.3. Nguyên nhân.

Sở dĩ việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng của Văn phòng Tổng cục hải quan còn bộc lộ một số hạn chế là do một số nguyên nhân chủ yếu sau:

+ Ban lãnh đạo Tổng cục còn chưa chú trọng quan tâm đúng mức về công nghệ thông tin, còn chưa hiểu hết những giá trị, lợi ích to lớn mà ứng dụng CNTT mang lại.

+ Bên cạnh đó, vấn đề tài chính cũng là một trong những nguyên nhân khiến cho việc ứng dụng CNTT trong cơ quan Tổng cục còn chưa được toàn diện và triệt để. Vì đây là một đơn vị sự nghiệp có thu, hàng năm ngoài kinh phí hạn hẹp từ trên bộ cấp xuống. Do vậy, việc xem xét đến việc ứng dụng CNTT mạnh mẽ hơn.

Về cơ sở vật chất: Các giải pháp phần mềm dùng chung của Ban điều hành yêu cầu thực hiện là chưa phù hợp với tình hình thực tế" của địa phương: chưa đáp ứng yêu cầu công việc, một số" chức năng hạn chế" và mắc lỗi, nhất là điều kiện về cơ sở vật chất chưa có điều kiện triển khai đồng loạt.

Về nguồn nhân lực: trình độ cán bộ nhân viên cũng là một nguyên nhân ảnh hưởng ít nhiều đến tình hình ứng dụng CNTT . Vì các cán bộ nhân viên đã có thâm niên công tác nên trình độ tin học và ngoại ngữ còn hạn chế, nhất là khi các phần mềm được cài đặt trong máy tính là của các công ty nước ngoài sản xuất. Điều này cũng ảnh hưởng không nhỏ đến việc khai thác tối đa các tính năng ưu việt của máy tính. Sự không thành thạo, hiểu rõ hoạt động của các chương trình phần mềm cũng là nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong sáng tạo các sáng kiến ứng dụng CNTT để nâng cao hiệu quả công việc.

Về công tác quản lí, chỉ đạo:

Ngoài những nguyên nhân chủ yếu trên, còn một số những nguyên nhân khác như trên bộ chưa có chủ trương chính sách mạnh mẽ hơn nữa để khuyến khích những cơ quan trực thuộc của mình tăng cường đầu tư hơn nữa vào công nghệ thông tin, tăng thế cạnh tranh trên trường quốc tế; còn cấp dưới cũng chưa mạnh dạn đề xuất ý kiến với cấp trên về vấn đề này nên việc ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý điều hành còn chưa sâu rộng, chưa triệt để.

Tiểu kết chương 2.

Ứng dụng CNTT tại văn phòng Tổng cục Hải quan đã được triển khai và có những chuyển biến tích cực góp phần đẩy mạnh hiệu quả hoạt động của Văn phòng Tổng cục. Những quy trình, phần mềm được sử dụng trong công tác văn thư, lưu trữ, quản lý tài sản...có cái nhìn đúng đắn và khách quan nhất trong việc thực hiện nhiệm vụ của văn phòng.

Việc sử dụng các trang thiết bị máy móc kỹ thuật cùng với các phần mềm tiện ích đã giúp cho chất lượng công việc không ngừng được nâng cao, giúp các nhà lãnh đạo luôn nắm bắt được tình hình hoạt động của cơ quan một cách nhanh chóng để đưa ra được các quyết định đúng đắn, kịp thời, tiết kiệm được rất nhiều thời gian và công sức cho cán bộ, nhân viên trong quá trình thực hiện công việc.

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ VỀ VIỆC ỨNG DỤNG CNTT TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG TẠI VĂN PHÒNG TỔNG CỤC HẢI QUAN.

3.1. Nâng cao nhận thức về công tác văn phòng và việc áp dụng CNTT vào hoạt động văn phòng.

Từ trước đến nay, văn phòng nói chung và hệ thống văn phòng của ngành Hải quan nói riêng là công việc đơn thuần phục vụ, vì vậy, việc lựa chọn con người chưa được chú ý nhiều về năng lực tổng hợp tham mưu.

Từ khi áp dụng Luật Hải quan và bắt đầu thực hiện cải cách thủ tục hành chính, thực hiện kế hoạch hiện đại hóa hải quan thì chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu về con người tại Văn phòng đã thay đổi trên nhiều mặt để phù hợp với mô hình hải quan hiện đại, đáp ứng hội nhập quốc tế. Quan niệm về công việc phục vụ đơn thuần phải thay đổi, thay vào đó là công việc phục vụ và công việc tham mưu tổng hợp, nắm bắt nghiệp vụ của ngành, của các đơn vị tại cơ quan Tổng cục. Những cán bộ của văn phòng, trong mỗi vị trí công việc đều có những yêu cầu cao về nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp và tinh thần phục vụ.

Trước tiên, cần được thay đổi về cách nhìn nhận văn phòng từ những đơn vị chức năng, tham mưu cho lãnh đạo Tổng cục Hải quan và chính trong nội bộ của Văn phòng đó là:

- Văn phòng cũng là đơn vị tham mưu giúp việc trong đó có công tác tham mưu là một trong những nhiệm vụ chính của văn phòng cụ thể là tham mưu về tất cả các lĩnh vực nghiệp vụ, hiện đại hóa, tổ chức.

Chính vì vậy, trách nhiệm về nhận thức, về quan niệm này cần phải được thống nhất từ trên xuống và từ trong ra. Từ đó, sẽ tạo nên vị thế, cách suy nghĩ, hành động đúng của từng cá nhân góp phần thiết thực cho sự phát triển đúng hướng của văn phòng. Từ những nhận thức đúng đắn về công việc và yêu cầu của sự phát triển, mỗi cá nhân trong tập thể văn phòng tự ý thức trước yêu cầu về trình độ về tư duy công việc để có hướng phấn đấu bổ sung những kiến thức chưa có, chưa đáp ứng đủ.

Bên cạnh đó cần nâng cao nhận thức về việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng.

Đối với lãnh đạo cơ quan: Nâng cao nhận thức về vai trò của việc ứng dụng CNTT đối với hoạt động quản lý và điều hành văn phòng.

Đối với lãnh đạo văn phòng: Nâng cao nhận thức về vai trò của công nghệ thông tin, nhận thức trong việc đào tạo cán bộ, công chức, viên chức đối với việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.

Đối với cán bộ, công chức, viên chức: nâng cao nhận thức về tác dụng của CNTT đối với việc tăng năng suất, hiệu quả công việc.

Muốn thông tin trao đổi được với nhau cần có những điều kiện kỹ thuật, những công nghệ và những con người nhất định, vì vậy để thực hiện tốt công tác đảm bảo thông tin một cách thường xuyên, liên tục, kịp thời và hiệu quả trong công tác văn phòng cần phải được đầu tư, quan tâm một cách đúng mực. Trước hết phải bắt đầu từ việc thay đổi nhận thức cho lãnh đạo về vai trò của việc đầu tư trang thiết bị máy móc kỹ thuật trong việc đảm bảo việc ứng dụng CNTT vào hoạt động văn phòng. Bên cạnh đó, văn phòng cũng thực hiện thống kê tình hình sử dụng các máy móc trang thiết bị phục vụ cho việc ứng dụng công nghệ thông tin, căn cứ vào đó để lãnh đạo có những chỉ đạo, chính sách cho việc mua sắm trang thiết bị.

Vấn đề triển khai khi thực hiện thật sự có hiệu quả, cần có sự quan tâm của lãnh đạo cũng như nâng cao ý thức của cán bộ, nhân viên và bảo quản, bảo vệ tài sản, bảo vệ tài liệu lưu trữ bằng cách xây dựng quy chế về quản lý tài liệu điện tử trong đơn vị, phân cấp một cách cụ thể trách nhiệm và quyền hạn xử lý, tiếp cận hồ sơ, tài liệu điện tử. Các tài liệu điện tử của mỗi cá nhân phải được lập hồ sơ một cách rõ ràng dưới sự hỗ trợ của phần mềm ứng dụng. Một yếu tố nữa quyết định chất lượng, hiệu quả của việc ứng dụng CNTT vào bảo quản, khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ điện tử là sự hỗ trợ đắc lực và phối hợp chặt chẽ của cán bộ tin học.

3.2. Đẩy mạnh hoạt động đào tạo cán bộ nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin.

Trong thời đại mới, thời đại của công nghệ thông tin, những người làm công tác văn phòng ngoài kiến thức chuyên môn cần phải có những kiến thức cơ bản trong lĩnh vực tin học, đặc biệt là ứng dụng các phần mềm trong quản lý công tác văn phòng, trau dồi tri thức, kỹ năng, tập quán làm việc với máy tính. Người quản

trị văn phòng hiện đại phụ thuộc nhiều vào nơi làm việc, nơi đặt máy tính của họ.

Với văn phòng hiện đại, cách tổ chức, quản lý cán bộ, nhân viên, cũng như quản lý các công việc trong văn phòng sẽ có nhiều thay đổi. Các cơ sở dữ liệu, các thông tin được trao đổi qua máy tính, qua fax, qua e-mail, qua Website... là chủ yếu. Với nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ giỏi, sử dụng tốt máy vi tính và CNTT sẽ góp phần đưa đất nước tiến lên sánh vai với các nước trong khu vực và trên thế giới.

Do vậy, để nâng cao trình độ tin học của cán bộ nhân viên trong Văn phòng Tổng cục lãnh đạo Tổng cục cần quan tâm hơn nữa đến việc tổ chức những lớp đào tạo ngắn ngày về tin học cho cán bộ nhân viên trong cơ quan. Tổng cục Hải quan cũng có thể mời các chuyên viên về CNTT đến trao đổi một số vấn đề quan trọng về tin học và ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng của Tổng cục. Lãnh đạo Tổng cục cũng có thể tổ chức một vài cuộc thi nhỏ về tin học trong công tác văn phòng như thi hiểu biết về công nghệ thông tin, về ứng dụng phần mềm tin học trong công tác văn phòng và trong đời sống... Có rất nhiều lĩnh vực của CNTT mà người làm công tác văn phòng có thể tham mưu cho lãnh đạo trong việc nghiên cứu để phục vụ cho cuộc thi trên. Chính trong thời gian chuẩn bị cho cuộc thi, mọi người đi sâu tìm hiểu về CNTT sẽ học hỏi được không ít những điều thú vị và rất có ích cho công việc của chính mình.

Bên cạnh đó, bản thân các cán bộ nhân viên trong phòng cũng cần phải có tinh thần say mê học hỏi, nghiên cứu tìm tòi khám phá về những điều chưa biết về công nghệ thông tin, đặc biệt là ứng dụng nó trong công tác văn phòng và công tác chuyên môn của mình.

Các cán bộ nhân viên của Văn phòng Tổng cục cũng phải chú trọng hơn nữa đến ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh. Ngày nay, nước ta đang trong tiến trình hội nhập khu vực và quốc tế, vì vậy biết ngoại ngữ là hết sức cần thiết. Hơn thế nữa Tổng cục hải quan cũng có những mối quan hệ với một số nước bạn, nên ngoại ngữ lại càng quan trọng. Bên cạnh đó, một lí do mà cán bộ nhân viên thậm chí cả lãnh đạo Tổng cục cần phải biết ngoại ngữ đó là hệ thống máy tính hiện nay ở Tổng cục có phần mềm của các hãng máy tính nước ngoài viết nên ngôn ngữ là tiếng Anh. Để có thể khai thác và hiểu hết những dòng thông báo trên máy tính thì không thể

không biết tiếng Anh. Có thể nói, biết một chút tiếng Anh sẽ giúp người làm công tác văn phòng cũng như chuyên môn hiệu quả hơn rất nhiều.

Sau khi đào tạo phải có sự đánh giá hiệu quả sau đào tạo để đưa ra các biện pháp xử lý. Có thường đối với những cán bộ công chức áp dụng những gì được học vào công việc và mang lại hiệu quả trong công việc, Bên cạnh đó có những biện pháp phạt đối với cán bộ công chức không tiến bộ sau đào tạo.

3.3. Bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ.

Với sự phát triển của cách mạng khoa học và công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin, công nghệ văn phòng gắn bó ngày càng chặt chẽ với công nghệ thông tin.

Văn phòng là đầu mối giúp lãnh đạo trong cả 4 khâu của quá trình quản lý.

Đó là các khâu:

- Ra quyết định.
- Tổ chức thực hiện quyết định.
- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện quyết định.
- Đánh giá, tổng kết việc thực hiện quyết định.

Các khâu này nhằm giúp văn phòng thực hiện chức năng: tham mưu, điều hành tổng hợp, hậu cần của mình. Công nghệ văn phòng với sự hỗ trợ của CNTT sẽ giúp cho người cán bộ văn phòng thực hiện tốt hơn các chức năng, nhiệm vụ để thực hiện 4 khâu kể trên.

Cán bộ làm công tác văn phòng cần nắm vững nghiệp vụ của mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Vì vậy, họ phải luôn tự bồi dưỡng kiến thức chuyên môn cho mình, nhất là trong công tác soạn thảo văn bản, đòi hỏi nắm chắc kiến thức về văn bản học. Phòng hành chính quản trị có thể tổ chức lớp đào tạo ngắn hạn cho đội ngũ cán bộ nhân viên nhằm nâng cao khả năng phân tích, xử lý thông tin để đạt được kết quả cao hơn trong công việc, đặc biệt là trong công tác tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo. Các cán bộ được đào tạo sẽ áp dụng những kiến thức lý luận vào trong công việc, từ đó so sánh và chọn lọc kiến thức nhằm thực hiện công việc trong văn phòng hiệu quả, tiết kiệm nguồn lực cho đơn vị.

Hơn thế nữa, là một người cán bộ trong một văn phòng hiện đại thì không thể

không trang bị cho mình những kiến thức về chuyên môn một cách đầy đủ và toàn diện. Do vậy, việc đào tạo cán bộ Văn phòng Tổng cục hiện nay là vô cùng cần thiết và nó phải đáp ứng được những tiêu chí sau:

Đào tạo về nghiệp vụ văn phòng cho cán bộ Văn phòng Tổng cục.

Có thể nói, người cán bộ làm công tác văn phòng cần phải nắm chắc và luôn thực hiện tốt những yêu cầu mà lãnh đạo đề ra. Vì vậy, người cán bộ văn phòng cần làm tốt những công việc để phục vụ công tác quản lý chung của lãnh đạo từ khâu thu thập, phân tích, xử lý thông tin cho đến khâu cuối cùng để lãnh đạo có thể ra một quyết định đúng đắn. Đây là một nhiệm vụ hết sức quan trọng, ảnh hưởng đến uy tín của cả một tập thể. Chính vì thế người làm công tác văn phòng luôn luôn phải tự trau dồi kiến thức về công tác văn phòng nói chung để có thể bắt kịp với sự phát triển của xã hội, đặc biệt là khi nước ta đang trong quá trình phát triển như vũ bão về kinh tế cũng như về công nghệ thông tin. Để có một chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, người cán bộ làm công tác văn phòng ngoài những kiến thức về nghiệp vụ cũng cần phải rèn luyện cho mình bản lĩnh về chính trị cũng như những hiểu biết về xã hội. Bên cạnh đó, người cán bộ văn phòng cũng phải có cái nhìn tổng thể về sự phát triển về kinh tế, văn hóa, xã hội của nước ta, từ đó nghiên cứu để có thể dự đoán và nắm bắt kịp thời những vận hội mới, dám đương đầu với những thách thức.

Rèn luyện tác phong làm việc cho mọi cán bộ nhân viên.

Trong thời đại mới, thời đại mà CNTT đang chiếm ưu thế và trở thành một trợ thủ đắc lực của con người trong mọi lĩnh vực, mọi mặt của đời sống kinh tế, xã hội thì cán bộ văn phòng cần phải có một tác phong làm việc mới, phù hợp với thực tiễn xã hội hiện nay. Trước đây, khi nước ta còn trong thời kỳ bao cấp, chúng ta đã quen với tác phong, lề lối làm việc “quan liêu giấy tờ” cũng như lối làm việc còn thủ công nghiệp và rườm rà về thủ tục. Tác phong làm việc này đã gây cản trở cho nền kinh tế nước ta trong một thời gian dài, và hiện nay nó vẫn còn tồn tại dưới nhiều hình thức ở nhiều cơ quan đơn vị Nhà nước. Từ khi nước ta bước vào thời kỳ mở cửa, chúng ta đã có những bước tiến bộ đáng kể về kinh tế và đã có được vị thế trong trường quốc tế. Tác phong và lề lối làm việc của chúng ta cũng có những tín hiệu đáng mừng. Chính phủ đã ra quyết định về cải cách thủ tục hành chính theo cơ

chế “một cửa” là một bước đột phá trong quá trình cải cách lề lối làm việc ở các cơ quan, đơn vị Nhà nước. Để công tác cải tổ lề lối và thói quen làm việc được triệt để và toàn diện thì người cán bộ văn phòng giữ vai trò quan trọng nhất, là nhân tố quyết định nhất. Trong thời đại của CNTT thì người cán bộ văn phòng cần phải có được tác phong làm việc khoa học, hiện đại. Tác phong đó thể hiện ở sự vững vàng về chuyên môn nghiệp vụ, cũng như việc sử dụng thành thạo những trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác quản lý của mình. Người cán bộ văn phòng trong thời đại CNTT cần phải biết sắp xếp công việc một cách hợp lý và luôn đặt hiệu quả công việc lên hàng đầu. Họ cũng cần phải có sự sáng tạo trong suy nghĩ để có thể nâng cao được hiệu quả công việc.

Một điều quan trọng mà người cán bộ văn phòng cần phải có đó là tinh thần làm việc say mê, nhiệt tình trong công việc và tinh thần học hỏi, tìm tòi sáng tạo những phương pháp làm việc mới hiệu quả hơn. Tất nhiên, để có được tác phong làm việc mới không phải dễ dàng mà phải qua một quá trình rèn luyện tu dưỡng trau dồi của bản thân mới có được. Nhưng điều đó có thể làm được và nhất định phải làm được. Đó chính là xu thế của thời đại mới, xu thế chung của thế giới, là mục tiêu mà nước ta đang từng bước phấn đấu để tiến lên hội nhập với khu vực và thế giới.

3.4. Trang bị phương tiện kỹ thuật công nghệ thông tin, cơ sở vật chất.

3.4.1. Trang thiết bị, cơ sở vật chất.

Cuộc cách mạng khoa học và công nghệ, đặc biệt là CNTT đang có những bước tiến triển nhanh chóng từng ngày, từng giờ. Văn phòng tương lai sẽ phát triển theo hướng “*Văn phòng tự động hoá*”, “*Văn phòng hiện đại hoá*”. Việc trang bị các phương tiện kỹ thuật hiện đại sẽ trợ giúp đắc lực cho con người trong công tác quản trị. Các phương tiện đó gồm có: máy tính, máy in, máy scan, máy fax, máy photocopy và rất nhiều thiết bị kèm theo. Hoàn thiện hệ thống mạng nội bộ, mạng thông tin quốc gia, mạng thông tin toàn cầu nhằm thu thập, phân tích, xử lý, và chuyển tải thông tin một cách thông suốt, kịp thời và chính xác, giúp cho lãnh đạo ra quyết định đúng.

Việc trang bị các phương tiện kỹ thuật hiện đại là cần thiết song cũng cần chú ý tính đồng bộ, tính hiệu quả và kinh tế trong việc sử dụng các phương tiện đó

nhằm đem lại hiệu quả cao nhất và chi phí hợp lý nhất.

Để thực hiện ứng dụng CNTT mới nhất vào công tác quản lý và điều hành thì trước tiên phải trang bị các máy móc, trang thiết bị kỹ thuật phù hợp để thực hiện việc ứng dụng. CNTT thực ra chỉ là công cụ, việc mua sắm công nghệ là đơn giản và có thể thực hiện, việc vận hành được công nghệ để khai thác hiệu quả hoạt động hành chính của cơ quan mới là quan trọng. Điều này đòi hỏi phải không ngừng nâng cao chất lượng độ ngũ cán bộ, nhân viên đảm bảo được có thể sử dụng trang thiết bị phục vụ cho công việc.

Tóm lại, bên cạnh việc hiện đại hóa trang thiết bị văn phòng là rất cần thiết nhưng phòng Hành chính quản trị vẫn cần phải chú trọng tới việc đào tạo nhân sự trong phòng. Đây mới là mục tiêu lâu dài mà Văn phòng Tổng cục cần phải đạt tới. Trong văn phòng hiện đại, yếu tố con người luôn là yếu tố quan trọng nhất, là yếu tố trung tâm của sự quản lý. Nếu không có con người thì các thiết bị cho dù có hiện đại đến đâu chẳng nữa cũng chỉ là vô dụng. Chú trọng công tác đào tạo nhân sự sẽ tạo động cơ thúc đẩy con người phát huy hết năng lực, kích thích sự sáng tạo trong công việc, mở ra cơ hội thăng tiến trong con đường sự nghiệp của mình.

3.4.2. Ứng dụng phần mềm.

3.4.2.1. Trong công tác văn thư.

Tổ chức triển khai sử dụng quy trình sử lý văn bản điện tử và điều hành công việc thông qua chương trình eDocTC và giao diện gửi, nhận văn bản eLight.

Quản lý văn bản đến tại văn phòng Tổng cục hải quan.

Phòng hành chính thực hiện quét(scan) văn bản đến, cập nhật toàn bộ các thông tin quản lý văn bản đến và thực hiện luân chuyển qua chương trình eDocTC về các đơn vị liên quan để xử lý, trừ các văn bản đến văn bản mật, báo cáo nghiệp vụ.....sẽ không được thực hiện quét và đẩy qua chương trình. Văn phòng chỉ chuyển bản chính văn bản giấy cho đơn vị chủ trì và dừng việc gửi bản sao văn bản giấy cho các đơn vị liên quan để xử lý.

Phòng Tổng hợp có trách nhiệm cập nhật đầy đủ thông tin luân chuyển phiếu trình văn bản đến và ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo vào chương trình eDocTC trước khi chuyển về các đơn vị liên quan để xử lý.

Quản lý văn bản đến tại các đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan.

Đối với đơn vị sử dụng chương trình eDocTC.

+ Đối với các văn bản ở tuyến trên chuyển về đơn vị, cán bộ văn thư tiếp nhận các thông tin quản lý văn bản đến qua chương trình, vào sổ theo dõi và luân chuyển xử lý trong đơn vị thông qua chương trình.

+ Đối với văn bản đến do đơn vị nhận trực tiếp từ bên ngoài: văn thư đơn vị thực hiện quét, cập nhật các thông tin về văn bản và luân chuyển đến người có trách nhiệm xử lý.

+ Lãnh đạo cấp phòng, chuyên viên tham gia vào quy trình xử lý trên chương trình có trách nhiệm hàng ngày thực hiện đăng nhập vào hệ thống và thực hiện phê, tiếp nhận thông tin và xử lý văn bản.

+ Trước khi hồ sơ trình lãnh đạo Tổng cục đến Văn phòng Tổng cục văn thư các đơn vị phải thực hiện cấp số tờ trình, đồng thời chuyển hồ sơ điện tử qua chương trình eDocTC.

+ Phòng tổng hợp thực hiện tiếp nhận hồ sơ trình lãnh đạo (bản giấy) khi Hồ sơ đó có số tờ trình và được trình bản điện tử. Trường hợp do yêu cầu gấp, thư ký Bộ sẽ thực hiện trình, đồng thời đề nghị đơn vị bổ sung hồ sơ điện tử.

+ Trong quá trình duyệt hồ sơ. Cán bộ thư ký có trách nhiệm cập nhật quá trình luân chuyển tờ trình và ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo vào chương trình eDocTC trước khi chuyển trả đơn vị.

Quản lý văn bản đi tại Văn phòng Tổng cục Hải quan.

+ Văn phòng thực hiện việc cấp số văn bản đi điện tử đối với văn bản do các đơn vị thuộc Tổng cục chủ trì soạn thảo. Trước khi các đơn vị đến phòng hành chính lấy sổ, cán bộ soạn thảo văn bản, văn thư đơn vị thực hiện việc chuyển tệp văn bản đi điện tử đã được lãnh đạo ký duyệt lên chương trình eDocTC. Phải thực hiện liên kết văn bản đi với tờ trình đã được phê duyệt và thông tin tại phần nơi nhận.

- + Văn phòng sẽ không xử lý lưu hành văn bản đi nếu không nhận được tệp văn bản điện tử.
- + Những loại tài liệu sau đây được văn phòng phát hành văn bản đi điện tử

có áp dụng chữ ký số thay cho việc gửi văn bản giấy gồm:

Giấy mời họp.

Văn bản giới thiệu chữ ký.

Văn bản phổ biến thông tin.

Văn bản quy phạm pháp luật.

Đối với các văn bản khác.

+ Đối với lịch làm việc của lãnh đạo thư ký chịu trách nhiệm cập nhật lịch làm việc tuần kế tiếp của lãnh đạo vào chương trình eDocTc chậm nhất vào chiều thứ 6 hàng tuần. Trong tuần, nếu có phát sinh hoặc thay đổi lịch của lãnh đạo thì thư ký phải tiếp tục cập nhật điều chỉnh thời vào chương trình để phục vụ theo dõi và điều phối lịch công tác chung của lãnh đạo.

Đối với đăng ký sử dụng xe ô tô cơ quan.

+ Các đơn vị thực hiện đăng ký nhu cầu sử dụng xe ô tô công thông qua chương trình eDocTC thay cho việc đăng ký bằng văn bản hiện nay.

+ Đoàn xe chỉ tiếp nhận thông tin xử lý các đăng ký nhu cầu sử dụng xe ô tô qua chương trình eDocTC (trừ trường hợp đột xuất, cấp bách).

3.4.2.2. Trong công tác lưu trữ.

Hiện nay, việc ứng dụng CNTT trong công tác lưu trữ tại Tổng cục Hải quan vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt vẫn chưa áp dụng phần mềm quản lý tài liệu lưu trữ, cũng như các tài liệu chưa được số hóa, tài liệu vẫn đang được lưu trữ thủ công. Nhận thấy thực trạng bất cập đó, hiện nay Tổng cục hải quan đã và đang tìm đến các giải pháp ứng dụng CNTT trong công tác quản lý hồ sơ, tài liệu hướng đến một văn phòng hiện đại. Qua đó, việc điện tử hóa các hồ sơ, tài liệu sẽ giúp việc lưu trữ, sắp xếp tài liệu trở nên khoa học, chuyên nghiệp và chặt chẽ hơn rất nhiều. Việc tìm kiếm, sử dụng và chia sẻ tài liệu cũng trở nên dễ dàng và nhanh chóng, chính xác hơn. Để việc lập hồ sơ điện tử mang lại hiệu quả như mong đợi thì cần nhiều yếu tố trong đó có hai yếu tố chính đó là : tạo hành lang pháp lý cho tài liệu, dữ liệu điện tử và việc thực hiện đồng bộ giữa cơ quan quản lý nước và mở rộng ra là mô hình

chính phủ điện tử trở thành hiện thực, yếu tố quyết định sự thành công là con người, tư duy đổi mới, quyết tâm thực hiện của thủ trưởng cơ quan và sự hợp tác, thay đổi

của mỗi cán bộ công chức trong cơ quan/đơn vị.

Có rất nhiều giải pháp để số hóa tài liệu trong đó có thể nhắc đến giải pháp quản lý tài liệu bằng Clouoffice - phần mềm quản lý tài liệu chuyên nghiệp.

Giải pháp phần mềm quản lý tài liệu CloudOffice là một giải pháp đã được rất nhiều đơn vị cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp lựa chọn áp dụng và đem lại nhiều thành công việc quản lý hồ sơ tài liệu, văn bản, giảm thiểu rất nhiều thời gian làm việc cho đội ngũ văn thư, tiết kiệm nhiều không gian lưu trữ văn bản do toàn bộ hồ sơ, tài liệu được scan lại và sắp xếp lưu trữ theo cách quản lý rất khoa học trên các máy tính chuyên dụng, an toàn và bảo mật.

Phần mềm CloudOffice cho phép người quản lý có thể phân loại hồ sơ tài liệu theo các chủ đề, nhóm lĩnh vực quản lý khác nhau, định nghĩa các thuộc tính cho từng chủ đề tài liệu giúp quản lý tài liệu đa dạng và linh hoạt. Các hồ sơ được phần mềm tổ chức sắp xếp quản lý theo từng năm cụ thể. Vì vậy chúng ta có thể dễ dàng tìm kiếm một bộ hồ sơ sự kiện nào đó theo năm và theo trạng thái của hồ sơ như: hồ sơ sự kiện đang được theo dõi tại thời điểm hiện nay, hoặc hồ sơ sự kiện đã đóng lại trong quá khứ.

Phần mềm CloudOffice cho phép lưu trữ các hồ sơ, tài liệu dùng chung cho cả đơn vị hoặc nhóm người dùng. Các tài liệu được lưu trữ có thể là các phần mềm, biểu mẫu, ấn chỉ, tài liệu về hình ảnh, âm thanh, video... Chức năng này áp dụng hiệu quả đối với trường hợp cơ quan ra quyết định thành lập tổ thực hiện nhiệm vụ nào đó. Để các thành viên trong tổ thực hiện nhiệm vụ được tốt, tổ trưởng có thể khởi tạo nhóm tài liệu để các thành viên trong tổ chia sẻ với nhau. Hoặc trong trường hợp cơ quan thực hiện triển khai nhiệm vụ nào đó thì tài liệu của nhiệm vụ đó có thể được chia sẻ để mọi người liên quan truy cập.

Phần mềm CloudOffice cho phép quản lý các hồ sơ sự kiện. Các sự kiện có thể được quản lý thành 1 hồ sơ theo dõi diễn tiến từ lúc bắt đầu cho tới khi kết thúc sự kiện. Chức năng này áp dụng hiệu quả trong trường hợp quản lý hồ sơ khiếu nại tố cáo, hồ sơ vi phạm, hồ sơ triển khai dự án, triển khai hợp đồng. Chúng ta dễ dàng tìm kiếm lại hồ sơ của sự kiện nào đó để theo dõi hoặc tiếp tục cập nhật các nội dung, vấn đề mới của sự kiện.

Phần mềm CloudOffice còn cho phép quản lý các loại tài liệu đặt thù và theo dõi đánh dấu kết quả thực hiện. Đặc biệt, phần mềm còn có chức năng cảnh báo các tài liệu sắp hết hạn áp dụng đối với một số tài liệu có hạn quản lý hoặc theo dõi như Hợp đồng, Dự án...

Có thể nói, phần mềm CloudOffice xây dựng tính năng quản lý hồ sơ tài liệu một cách khoa học, chặt chẽ. Cho phép các nhà quản lý có nhiều phương án tổ chức lưu trữ hồ sơ tài liệu phù hợp cho đơn vị mình. Toàn bộ tài nguyên về hồ sơ, dữ liệu của đơn vị sẽ được điện tử hóa để lưu trữ trên máy chủ cơ sở dữ liệu một cách an toàn, bảo mật, hiện đại và lâu dài.

Công tác văn thư lưu trữ đóng vai trò rất quan trọng trong bất kỳ tổ chức cơ quan nào từ khi thành lập. Tuy nhiên ở mỗi cơ quan, do lĩnh vực hoạt động khác nhau nên có cơ cấu chức năng, nhiệm vụ khác nhau nhưng đều có một đặc điểm chung là trong quá trình hoạt động đều liên quan đến văn bản, giấy tờ, tài liệu. Các loại văn bản này đều có nhu cầu được lưu giữ lại để tra cứu, sử dụng khi cần thiết cho công việc sau này. Bởi vì đây là những bản gốc, bản chính, là căn cứ xác nhận sự việc đã xảy ra và có giá trị pháp lý rất cao. Việc soạn thảo, ban hành văn bản đã quan trọng, việc lưu trữ, bảo quản an toàn và phát huy giá trị của tài liệu lưu trữ còn quan trọng hơn nhiều. Do đó, đối với mỗi cơ quan, tổ chức, công tác văn thư, lưu trữ là vấn đề quan trọng tất yếu, vì đó tài nguyên quan trọng mỗi cơ quan, tổ chức. Công tác văn thư, lưu trữ nhằm đảm bảo thông tin bằng văn bản phục vụ kịp thời cho việc lãnh đạo, quản lý điều hành công việc, cho việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, ảnh hưởng trực tiếp tới việc giải quyết công việc hằng ngày, tới chất lượng và hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức.

Như chúng ta đã biết, công tác văn thư bao gồm các nội dung như: Quản lý văn bản đến, văn bản đi, tờ trình, quản lý việc sử dụng con dấu, việc lập hồ sơ, theo dõi các hồ sơ sự kiện, thống kê báo cáo tình hình xử lý văn bản.... Theo đó, việc tiếp nhận, đăng ký, chuyển giao văn bản đến, văn bản đi, quản lý, sử dụng con dấu, phát hành văn bản đi là trách nhiệm của người làm văn thư; việc cho ý kiến chỉ đạo, phân phối giải quyết văn bản đến, ký văn bản để phát hành thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan, tổ chức; việc soạn thảo văn bản, lập hồ sơ là trách nhiệm của

mỗi cá nhân khi được giao giải quyết công việc... Như vậy chúng ta đều nhận thấy rằng, tất cả các cá nhân, từ thủ trưởng đơn vị đến nhân viên trong cơ quan, tổ chức đều tham gia thực hiện các nội dung của công tác văn thư, chịu trách nhiệm với công việc được giao và để khẳng định rằng công tác văn thư không phải của riêng những người làm văn thư.

Để văn bản đến được chuyển giao đúng thời gian, văn bản đi phát hành kịp thời, tài liệu lưu trữ được giữ gìn, bảo quản, hệ thống khoa học, thuận lợi cho việc tra cứu, cung cấp thông tin... luôn đòi hỏi người làm công tác văn thư lưu trữ luôn phải nỗ lực, tận tình, cẩn thận, chu đáo, miệt mài nhưng cũng gặp không ít áp lực trong công việc.

Hơn nữa, đối với nhiều, công việc xử lý văn bản được giao khi đã giải quyết xong là thấy hết trách nhiệm mà chưa ý thức được rằng phải lập hồ sơ, quản lý đối với những văn bản, tài liệu được hình thành và cũng không nghĩ rằng những tài liệu hôm nay sẽ có giá trị cho mai sau nên chưa có ý thức trân trọng, bảo vệ tài liệu những tài liệu đó. Cho nên, công tác lưu trữ tài liệu hồ sơ cũng là vấn đề bất cập nhiều cơ quan, đơn vị. Không gian lưu trữ luôn luôn quá tải vì hàng năm sẽ phát sinh nhiều văn bản tài liệu. Nhiều đơn vị, các hồ sơ tài liệu mới thậm chí được chất đống, lưu trữ trong các bao tải, thùng cát tông... Do đó việc tìm kiếm lại hồ sơ tài liệu gốc quả là một vấn đề cực kỳ vất vả, gian nan và mất rất nhiều thời gian. Vì thế, các nhà quản lý hiện nay không ngừng tìm kiếm giải pháp quản lý tối ưu, chuyên nghiệp nào đó cho công tác văn thư lưu trữ của đơn vị mình.

Giải pháp phần mềm quản lý văn thư, lưu trữ tài liệu và điều hành công việc CloudOffice do công ty phát triển công nghệ Thái Sơn xây dựng hiện nay đã được rất nhiều các đơn vị cơ quan nhà nước như Thuế, Công an, HĐNN, Các đơn vị tập đoàn, doanh nghiệp đã lựa chọn triển khai áp dụng trong công tác văn thư lưu trữ tài đơn vị mình và đã mang lại hiệu quả quản lý rõ rệt, giảm tải áp lực công việc cho những người làm văn thư lưu trữ. Giải phóng không gian lưu trữ tài liệu. Đổi mới quy trình, cách thức làm việc với phong cách hiện đại, nâng cao năng lực xử lý công việc của nhân viên, hỗ trợ mạnh mẽ cho lãnh đạo ra quyết định cũng như trong điều hành công việc cơ quan nói chung.



Như vậy, với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, những văn bản điện tử đã được lưu hành và có cơ sở pháp lý để áp dụng trong mỗi văn phòng, những văn phòng không giấy tờ đã hình thành ở rất nhiều tổ chức cơ quan, giúp giảm tải rất nhiều có công tác văn thư lưu trữ, góp phần quan trọng cho công tác đổi mới hiện đại hóa công tác hành chính, sẵn sàng tham gia hội nhập với khu vực và phù hợp xu hướng đổi mới của thế giới.

3.4.2.3. Giải pháp giảm các cuộc họp và tổ chức các cuộc họp trực tuyến.

a) *Xây dựng các cơ chế giải quyết tranh chấp về các lĩnh vực chuyên ngành sâu.*

Trong nhiều cuộc họp được tổ chức ở 3 năm gần đây thì họp để giải quyết về tranh chấp trong việc giải quyết những việc cụ thể chiếm khoảng $\frac{1}{4}$ tổng số cuộc họp.

Cần có cơ chế giải quyết tranh chấp trong giải quyết về nghiệp vụ hải quan như trong lĩnh vực (HS, C/O, trị giá...) thật rõ ràng, minh bạch, tăng cường trách nhiệm của đơn vị chủ trì. Một vụ việc, phải có một đơn vị chịu trách nhiệm chính và chịu trách nhiệm đến cùng. Khi một vụ việc bắt đầu phát sinh có yêu cầu nghiên

cứu, giải quyết cho đến khi kết thúc cần có một quy trình thống nhất, qua mấy bước làm những việc gì và ai chịu trách nhiệm chính trong giải quyết từng khâu. Các cơ

chế này phải được xây dựng thống nhất ở từng đơn vị một trên cơ sở quy định chung của Tổng cục Hải quan về thời gian xử lý vụ việc.

b) Chuẩn hóa lại chức năng tham mưu giúp việc của các đơn vị

Tất cả những nguyên nhân làm tăng các loại họp, hội nghị đã được làm rõ, có thể thấy rằng nguyên nhân chính bao trùm nhất là chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị còn có nhiều điểm chồng chéo, tính tự chịu trách nhiệm chưa cao (đơn vị chủ trì, người đứng đầu đơn vị) về nguyên tắc giải quyết một việc phải là một đơn vị chịu trách nhiệm chính, một bộ phận hay một cá nhân chính, các đơn vị khác chỉ tham khảo. Muốn đạt được nguyên tắc này thì nhiệm vụ của từng đơn vị trong khối cơ quan Tổng cục hải quan địa phương phải phân định thật rõ ràng, chuẩn hóa lại từng nhiệm vụ cụ thể, có chương trình rà soát lại chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị, phân định cụ thể từng đầu việc. Các đầu việc phải đúng chuyên môn, đúng chức năng và phù hợp với việc chỉ đạo theo ngành dọc. Trong đó tính chịu trách nhiệm của đơn vị chính là hết sức quan trọng.

c) Trách nhiệm của đơn vị chủ trì, các đơn vị tham gia trước, trong và sau cuộc họp

Cần tăng cường trách nhiệm và có sự quan tâm sát sao hơn nữa của các cấp lãnh đạo về chất lượng, về sự cần thiết hay không việc tổ chức các cuộc họp, hội nghị.

- Trước khi tổ chức một cuộc họp chuyên đề cần chuẩn bị tài liệu sớm gửi tận tay các đơn vị tham gia. Trong đó, yêu cầu xin ý kiến về vấn đề nào? Đồng ý hay không đồng ý? Lý do? Đồng thời cũng yêu cầu nói rõ có nên hay không nên tổ chức cuộc họp để đơn vị xin ý kiến tổng hợp

- Trong các cuộc họp đại diện các đơn vị phải đi đúng thành phần, có ý kiến tham gia cụ thể trên cơ sở đã có tài liệu nghiên cứu trước, các câu hỏi đã xin ý kiến phải có câu trả lời rõ ràng.

- Sau cuộc họp vấn đề thảo luận đã được thông qua hay chưa lý do thế nào phải được công khai giải quyết và thông báo tới

Ngoài ra cần tăng cường trách nhiệm cá nhân từ đơn vị soạn thảo, và đơn vị được xin ý kiến, làm rõ những yêu cầu cụ thể, không chấp nhận những đề nghị chung chung và cũng phải có những giải pháp thật cụ thể và những đề xuất đưa ra.

Trên cơ sở những phân tích ở trên, cần xây dựng một quy chế về tổ chức các cuộc họp phân định các cuộc họp thường kỳ và kiểm soát chặt chẽ những cuộc họp đột xuất, xây dựng quy trình giám các cuộc họp bằng những quy định chặt chẽ về tổ chức.

Các cuộc họp có sự tham gia của nhiều đơn vị khác nhau thì đơn vị chủ trì phải làm những gì trước trong và sau cuộc họp. Với những quy định chặt chẽ rõ ràng thì các cuộc họp sẽ đảm bảo chất lượng, rút ngắn được thời gian họp và triệt tiêu được những cuộc họp không cần thiết.

d) Ứng dụng dịch vụ họp trực tuyến miễn phí eMeeting.vn.

Bkav vừa chính thức ra mắt dịch vụ họp trực tuyến miễn phí eMeeting.vn. Người dùng chỉ cần thiết bị đơn giản sẵn có như máy tính, webcam và loa, truy cập eMeeting.vn bằng tài khoản Gmail hoặc Facebook là đã có thể họp trực tuyến.

Đặc biệt, công nghệ eMeeting sẽ được sử dụng để truyền hình trực tuyến sự kiện Lễ ra mắt chiếc Smartphone đầu tiên của Bkav tới đông đảo người xem, với chất lượng hình ảnh HD tại địa chỉ eMeeting.vn/Bphone vào ngày 26/5 tới.



Các hệ thống họp trực tuyến hiện nay như Polycom sử dụng rất phức tạp, yêu cầu cài đặt trang thiết bị cùng đội ngũ quản trị với chi phí lên đến hàng trăm triệu đồng cho mỗi điểm cầu. Do đó, các tổ chức, doanh nghiệp thường sử dụng Skype để tiết kiệm chi phí. Tuy nhiên, Skype chỉ là phần mềm chat, nhắn tin, gọi điện có hình mà không phải là dịch vụ hội họp trực tuyến đúng nghĩa.

Được phát triển trên nền tảng điện toán đám mây, eMeeting là một dịch vụ họp trực tuyến chuyên nghiệp với đầy đủ các tính năng như: trình chiếu slide, hiện bảng vẽ, chia sẻ màn hình, ghi lại cuộc họp... Nếu như Skype chỉ cho phép kết nối tối đa 10 điểm cầu với chất lượng không ổn định, thì eMeeting cho phép kết nối lên tới 99 điểm cầu với âm thanh, hình ảnh chất lượng cao.

Nhờ tính năng tùy biến giao diện, người dùng có thể sử dụng theo nhiều mục đích khác nhau như: họp thảo luận, họp giao ban, hội nghị truyền hình, lớp học trực tuyến...

Chẳng hạn, khi họp thảo luận mọi người trong cuộc họp đều có thể phát biểu và có hình, với họp giao ban người chủ tọa sẽ chỉ định phát biểu cho từng thành viên, tại mỗi thời điểm chỉ có một người được nói. Đặc biệt, tại những điểm cầu không có Internet người dùng vẫn có thể tham gia cuộc họp bằng cách gọi điện vào tổng đài của hệ thống eMeeting.

Ông Đỗ Hưng Thuận, Giám đốc sản phẩm Online của Bkav cho biết: “Nhu cầu họp trực tuyến tại Việt Nam ngày càng lớn, tuy nhiên chưa có hệ thống nào đáp ứng tốt nhu cầu này. Với năng lực của Tập đoàn công nghệ hàng đầu Việt Nam, chúng tôi kỳ vọng eMeeting.vn sẽ là dịch vụ họp trực tuyến số 1 Việt Nam”.

Ngoài việc cung cấp dịch vụ họp trực tuyến miễn phí, nhà sản xuất cho biết cũng cung cấp dịch vụ eMeeting trả phí cho các tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu họp tần suất lớn tại nhiều điểm cầu.

3.4.2.4. Trong công tác quản lý tài sản, phương tiện

Văn phòng Tổng cục Hải quan nên đầu tư xây dựng một phần mềm quản lý tài sản cố định.

Hiện nay đã có rất nhiều công ty đã phát triển thành công phần mềm quản lý tài sản và mang lại hiệu quả, điển hình là Phần mềm quản lý tài sản (QLTS.VN)

Tổng quan: Phần mềm quản lý tài sản (QLTS.VN) là phần mềm quản lý tài sản. Trợ giúp cho cơ quan,

Theo dõi biến động tài sản (*tăng/giảm giá trị, sửa chữa lớn, luân chuyển...*), quản lý việc tính khấu hao, phân bổ công cụ dụng cụ, lắp thêm và thanh lý tài sản.

Hỗ trợ, tác nghiệp:

- Bộ phận kế toán , Bộ phận Quản lý tài sản, Ban Lãnh đạo cơ quan doanh nghiệp.

Những điểm chính:

- Lập và in chi tiết thẻ tài sản.
- Lập và in phiếu ghi nhận biến động tài sản (*điều chuyển bộ phận, tăng/giảm giá trị tài sản, thay đổi bộ phận...*). Biên bản thanh lý tài sản, Phiếu xuất dùng công cụ dụng cụ. Lưu các biến động công cụ dụng cụ (*báo hỏng, thanh lý...*) trên phần mềm.
- Lập và đưa ra các màn hình cảnh báo nhanh tình trạng của tài sản (*nghĩa vụ tài sản cố định chờ thanh lý, công cụ dụng cụ đang xuất dùng...*)
- Khai báo kế hoạch, thời gian thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ cho từng loại thiết bị, máy móc (*theo thời gian sử dụng, hoặc theo công suất hoạt động của từng thiết bị, máy móc...*)
- Theo dõi chi tiết tài sản theo nhóm, nguồn vốn hình thành, bộ phận, mục đích sử dụng, người quản lý...
- Theo dõi biến động tài sản (*Sửa chữa lớn, lắp thêm, tháo dỡ, ghi giảm, khấu hao, thanh lý...*) qua các thời kỳ sử dụng.
- Theo dõi các lần xuất dùng, giá trị phân bổ công cụ dụng cụ vào chi phí.
- Theo dõi tình trạng sử dụng công cụ dụng cụ (*Báo hỏng, sửa chữa, thanh lý...*) tại các bộ phận.
- Theo dõi và tính kế hoạch khấu hao năm của tài sản cố định.
- Tự động tính và hạch toán khấu hao tài sản cố định theo nguồn vốn. Hỗ trợ tính khấu hao theo đường thẳng và giảm dần.
- Tính phân bổ và hạch toán giá trị công cụ dụng cụ vào chi phí trong các kỳ khác nhau.

- In báo cáo: Thẻ tài sản, Sổ tài sản, Bảng chi tiết tài sản, Bảng tính khấu hao tài sản, Báo cáo tăng giảm tài sản, Bảng tổng hợp tài sản, Báo cáo chi tiết kiểm kê tài sản... Bảng tổng hợp tình hình sử dụng công cụ dụng cụ... Báo cáo lịch sử phát sinh (*đăng ký sử dụng, lịch sử bảo trì, bảo dưỡng, điều chuyển, sửa chữa, nâng cấp, khấu hao, thanh lý...*) theo từng tài sản.

- Báo cáo lịch bảo trì, bảo dưỡng thiết bị, máy móc trong kỳ. Cảnh báo trên màn hình dashboard về lịch bảo dưỡng định kỳ của từng máy móc, thiết bị...

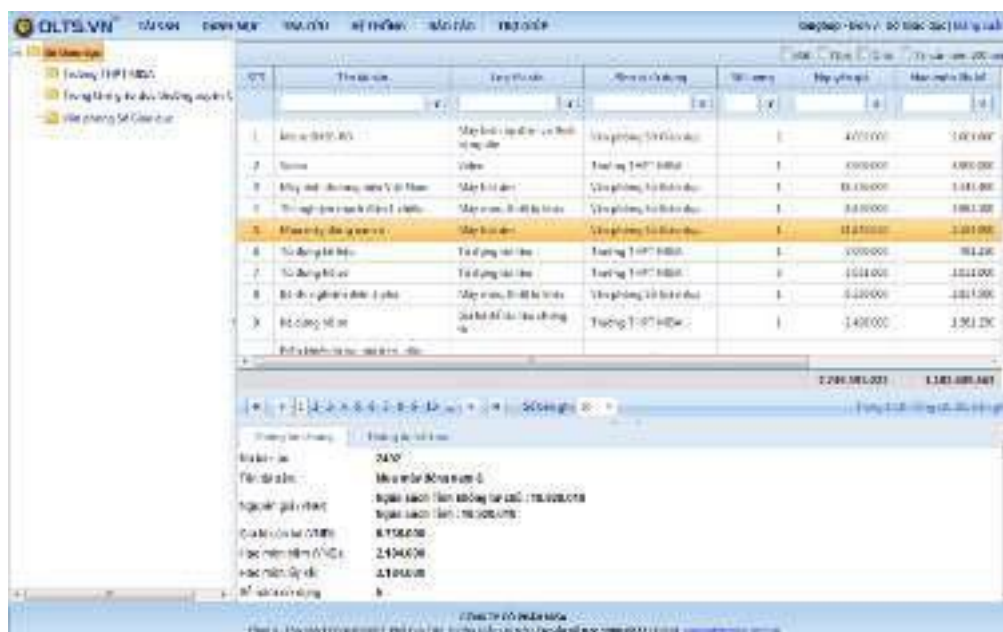
QLTS.VN cập nhật đầy đủ các chế độ về quản lý tài sản:

- Nghị định 52/2009/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật quản lý, sử dụng tài sản nhà nước

- Quyết định 32/2008/QĐ-BTC về chế độ quản lý và tính hao mòn TSCĐ

- Thông tư 89/2010/TT-BTC hướng dẫn chế độ báo cáo công khai quản lý, sử dụng tài sản nhà nước

- Thông tư 09/2012/TT-BTC về việc sửa đổi, bổ sung Thông tư 245/2009/TT-BTC quy định thực hiện một số nội dung của Nghị định 52/2009/NĐ-CP



STT	Tên tài sản	Đơn vị tính	Phương pháp tính giá trị	Giá trị gốc	Giá trị còn lại
1	Máy in HP LaserJet	Chiếc	Phương pháp khấu hao	4.000.000	3.000.000
2	Quạt điện	Chiếc	Phương pháp khấu hao	1.000.000	800.000
3	Máy lạnh điều hòa phòng họp	Chiếc	Phương pháp khấu		

Song song với đó có thể đánh giá được năng lực, trình độ và khả năng sáng tạo, học hỏi của từng cán bộ công chức để đưa ra các chính sách sử dụng, đề bạt bộ

nhiệm hợp lý.

Sau các cuộc thi nên có những phần thưởng khích lệ, động viên các cán bộ công chức có những cải tiến sáng kiến trong việc áp dụng CNTT vào công việc.

Tiểu kết chương 3.

Trên đây là một số giải pháp của tôi đối với công tác ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục Hải quan. Dựa trên cơ sở tìm hiểu, đánh giá, phân tích thực trạng ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục.

Việc ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Tổng cục hải quan sẽ góp phần hoàn thiện thể chế quản lý của ngành nâng cao chất lượng hoạt động của tổ chức. Tôi rất mong muốn những giải pháp đã trình bày ở trên sẽ được lãnh đạo Văn phòng Tổng cục quan tâm xem xét và sớm đưa vào thực tiễn để phần nào khắc phục được những hạn chế và góp phần hiện đại hóa công tác văn phòng tại Tổng cục Hải quan.

KẾT LUẬN

Công cuộc đổi mới hiện đại hóa đất nước đang được Đảng, Nhà nước và toàn xã hội quan tâm. Trong những năm gần đây, việc phát triển của khoa học công nghệ và ứng dụng CNTT trong mọi lĩnh vực đời sống và đặc biệt về công tác hành chính ngày càng đem lại những hiệu quả thiết thực. Bộ phận văn phòng đóng vai trò quan trọng trong quản lý hành chính nhà của mỗi cơ quan nên vấn đề ứng dụng CNTT là rất cần thiết.

Từ những kiến thức đã được trang bị trên ghế nhà trường cùng với thời gian thực tập, tôi đã được tiến hành tìm hiểu khảo sát công tác ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng tại Văn phòng Tổng cục Hải quan đã giúp em nắm bắt được thực trạng ứng dụng CNTT và nhận thức được vị trí và tầm quan trọng của công tác này đối với việc nâng cao hiệu quả, chất lượng công việc trong cơ quan.

Việc ứng dụng CNTT nếu được thực hiện tốt sẽ tạo điều kiện rất lớn cho hoạt động của Ban lãnh đạo cơ quan cũng như tất cả các Cục/Vụ thuộc Tổng cục. Để việc ứng dụng CNTT công tác văn phòng đem lại hiệu quả đòi hỏi bản thân cán bộ nhân viên văn phòng phải vận dụng một cách linh hoạt, sáng tạo để phù hợp với thực tiễn của cơ quan.

Trong bài khóa luận của tôi đã trình bày thực trạng và những giải pháp trên đây là một trong những ý kiến đóng góp nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng CNTT tại Văn phòng Tổng cục Hải quan trong những năm tiếp theo. Bài khóa luận vẫn còn nhiều thiếu sót, tôi rất mong nhận được những nhận xét của Hội đồng đánh giá giúp em hoàn thành tốt hơn nữa.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tạ Hữu Ánh (2002), Công tác hành chính - Văn phòng trong cơ quan Nhà nước, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
2. Lê văn Duy, Khả năng ứng dụng CNTT trong công tác thống kê, NXB Viện Khoa học Thống kê.
3. Nguyễn Thị Thu Hương, (2013), Đề tài “*Ứng dụng CNTT trong công tác văn thư tại Văn phòng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội*”, trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, Đại học quốc gia Hà Nội.
4. Nghiêm Kỳ Hồng, Lê Văn In, Đỗ Văn Học (2015), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, NXB Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh.
5. Luật số 67/2006/HQ11 Luật CNTT ngày 29/6/2006
6. Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 (được Quốc hội thông qua ngày 29/11/2005)
7. Luật Lưu trữ số 01/2011/QH13 (được Quốc hội thông qua ngày 11/11/2011)
8. Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan Nhà nước
9. Nguyễn Đăng Khoa (2008), Tin học ứng dụng trong quản lý hành chính, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội
10. TS. Nguyễn Khắc Khoa (2004) - Học viện Hành chính Quốc gia, Tin học ứng dụng trong Quản lý hành chính, Nhà xuất bản Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
11. Trần Thị Song Minh (2012), Hệ thống thông tin quản lý, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
12. GS.TS. Đồng Thị Thanh Phương, Nguyễn Thị Ngọc An(2009), *Quản trị Hành chính văn phòng*, NXB Thống kê.

13. Nguyễn Hữu Thân (2007) *Quản trị hành chính Văn phòng* , NXB Thống kê, Hà Nội.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính Phủ Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài Chính.

Phụ lục 2. Quyết định số 1066/QĐ-BTC Quy định chức năng, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng thuộc Tổng cục Hải quan

Phụ lục 3. Quyết định 2386/QĐ-TCHQ ngày 28/7/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Phòng và Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan tại thành phố Hồ Chí Minh thuộc Văn phòng Tổng cục Hải quan.

Phụ lục 4. Công văn về việc xử lý văn bản trên mạng Net Office 5.0 ngày 12 tháng 8 năm 2011.

Phụ lục 5. Một số hình ảnh



Hình ảnh về Kho lưu trữ



Hình ảnh về Nơi làm việc



Hình ảnh về Sơ đồ tài liệu lưu trữ



Hình ảnh về Hệ thống thiết bị bảo quản tài liệu



Hình ảnh về Hệ thống thẻ từ kiểm soát ra vào



Hình ảnh về Hệ thống camera