

NỘI DUNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÁC CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP

✍ TS. Nguyễn Mạnh Cường
Học viện Hành chính Quốc gia

● **TÓM TẮT:** Bài viết về mô hình quản trị văn phòng; các yếu tố cấu thành mô hình quản trị văn phòng; sự thay đổi cách thức hoạt động quản trị văn phòng trong bối cảnh chuyển đổi số.

● **Từ khóa:** Văn phòng, quản trị văn phòng, chuyển đổi số.

● **ABSTRACT:** The article is about the office management model; the elements that make up the office management model; the change in the way office management operates in the context of digital transformation.

● **Keywords:** Office, office management, digital transformation.

Ngày nhận bài: 11/4/2025 Ngày bình duyệt: 21/4/2025 Ngày duyệt đăng: 24/4/2025

1. NHỮNG QUY ĐỊNH PHÁP LÝ VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở VIỆT NAM

Chuyển đổi số là sự thay đổi về cách thức hoạt động của một tổ chức nhằm nâng cao chất lượng (chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, chất lượng quản lý) và hiệu lực, hiệu quả quản lý bằng cách khai thác và ứng dụng công nghệ và dữ liệu. Chuyển đổi số được quy định trong nhiều văn bản khác nhau. Trong đó, các văn bản hiện hành gồm:

Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006; Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005; Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015; Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng lần thứ tư; Nghị

quyết số 17/NQ-CP ngày 09/3/2020 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử từ giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025; Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng lần thứ tư; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030; Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 28/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”; Quyết

định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 505/QĐ-TTg ngày 22/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày chuyển đổi số quốc gia; Quyết định số 964/QĐ-TTg ngày 10/8/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược an toàn, an ninh mạng quốc gia, chủ động ứng phó với các thách thức từ không gian mạng đến năm 2025, tầm nhìn 2030; Quyết định số 2323/QĐ-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam phiên bản 2.0.

Đó là những căn cứ pháp lý quan trọng để các cơ quan, tổ chức xây dựng Kế hoạch và triển khai thực hiện chuyển đổi số với mục tiêu, biện pháp phù hợp. Trong đó, tập trung vào các giải pháp: Nâng cao nhận thức số; hoàn thiện môi trường pháp lý; phát triển hạ tầng số; phát triển nền tảng số, dữ liệu số; đảm bảo an ninh, an toàn mạng.

2. QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Quản trị văn phòng là trách nhiệm và biện pháp của nhà quản trị (người đứng đầu cơ quan hoặc người được ủy quyền quản trị văn phòng) trong việc quản lý, điều hành và thực hiện các chức năng hoạch định, tổ chức, lãnh đạo (hoặc điều phối) và kiểm soát các hoạt động của văn phòng để đạt được những mục tiêu chung của cơ quan, tổ chức. Theo khái niệm này, quản trị văn phòng vừa thực hiện các chức năng quản trị (Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra) đối với công việc văn phòng, hoạt động văn phòng vừa hướng tới việc thực hiện mục tiêu đã đề ra của tổ chức [01;142].

Hoạt động Quản trị văn phòng dựa trên một cấu trúc chung gồm: Chủ thể quản trị; đối tượng quản trị; mục tiêu quản trị; nội dung quản trị; chức năng quản trị; môi trường quản trị; kết quả của hoạt động quản trị. Trong đó:

Chủ thể quản trị văn phòng (*người đứng đầu cơ quan hoặc người được ủy quyền quản trị văn phòng*);

Đối tượng của quản trị văn phòng (công việc văn phòng; công tác văn phòng; lĩnh vực hành chính văn phòng; hoạt động văn phòng; hoạt động của bộ máy văn phòng).

Nội dung quản trị văn phòng: *Tổ chức bộ máy Văn phòng; Quản trị nguồn nhân lực trong văn phòng; Xây dựng và thực hiện chương trình, kế hoạch công tác; Lãnh đạo, điều hành thực hiện chương trình kế hoạch công tác; Quản trị công tác tham mưu tổng hợp; Quản trị công tác hậu cần; Tổ chức quản trị công tác văn thư, lưu trữ; các hoạt động khác (Đối với các doanh nghiệp có thêm các hoạt động: Quản trị thương hiệu, quản trị thông tin, quản trị quan hệ công chúng, quản trị tài chính; Đối với các cơ quan nhà nước có thêm các hoạt động: Tổ chức sự kiện, tổ chức lễ tân khánh tiết, tổ chức hội họp, tổ chức quản lý công sản).*

Về chức năng quản trị văn phòng (Hoạch định; tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra) các hoạt động của văn phòng.

Nếu như chuyển đổi số là sự thay đổi về cách thức hoạt động của một tổ chức nhằm nâng cao chất lượng (chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, chất lượng quản lý) bằng cách khai thác và ứng dụng công nghệ và dữ liệu thì quản trị văn phòng tại các cơ quan nhà nước và doanh nghiệp, chuyển đổi số không làm thay đổi giá trị cốt lõi hay mô hình quản trị của một cơ quan, tổ chức nhưng làm thay đổi về cách thức hoạt động quản trị thông qua công nghệ và nền tảng số. Các yếu tố trong mô hình *quản trị văn phòng* có sự thay đổi bên trong như sau:

- Về chủ thể quản trị văn phòng: Người đứng đầu cơ quan, tổ chức hoặc người được ủy quyền quản trị *văn phòng trong quá trình thực hiện các chức năng quản trị văn phòng* (Hoạch định; tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát) có thể theo dõi và tác động trực tiếp và tức thời đến các hoạt động quản trị văn phòng thông qua các phần mềm quản lý công việc, quản lý văn bản.

- Chuyển đổi số làm thay đổi cách thức quản lý, điều hành và kết nối các nhà quản trị, các cấp quản trị để thực hiện mục tiêu của tổ chức. Nếu như trước đây, những nội dung về quản trị văn phòng được thực hiện trong một phạm vi không gian hẹp, quy mô nhỏ thì giờ đây có thể thực hiện hoạt động quản trị văn phòng ở phạm vi rộng tại các đơn vị thuộc và trực thuộc với quy mô số nhân sự lớn hơn để thực hiện mục tiêu chung. Đồng thời, tăng khả năng phối hợp giữa các cá nhân, đơn vị. Ngoài ra, các phần mềm sẽ giúp nhà quản trị quản lý, điều hành được nhiều mặt hoạt động hiệu quả trên một nền tảng ứng dụng.

- Đối tượng quản trị văn phòng không chỉ dừng lại ở công việc văn phòng; công tác văn phòng; lĩnh vực hành chính văn phòng; hoạt động văn phòng; hoạt động của bộ máy văn phòng mà có xu hướng mở rộng đến hoạt động khác và có phạm vi rộng hơn (ví dụ: Chuẩn hóa các quy trình, thủ tục, hoạt động của cơ quan, tổ chức).

Ngoài những nội dung cơ bản của quản trị văn phòng (tổ chức bộ máy văn phòng; quản trị nguồn nhân lực trong văn phòng; xây dựng và thực hiện chương trình, kế hoạch công tác; lãnh đạo, điều hành thực hiện chương trình kế hoạch công tác; quản trị công tác tham mưu tổng hợp; quản trị công tác hậu cần; tổ chức quản trị công tác văn thư, lưu trữ), chuyển đổi số đã tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng thêm nội dung quản trị như quản trị truyền thông nội bộ; quản trị tài chính của cơ quan và hướng tới tổ chức điều hành công sở.

Mục tiêu của quản trị văn phòng trong bối cảnh chuyển đổi số cần tập trung vào nâng cao hiệu lực, hiệu quả và chất lượng quản lý. Do đó, việc tăng cường nhận thức số; hoàn thiện môi trường pháp lý về chuyển đổi số; phát triển hạ tầng số; phát triển nền tảng số, dữ liệu số; đảm bảo an ninh, an toàn mạng tác động làm thay đổi môi trường quản trị có sự thay đổi từ “Văn phòng truyền thống” sang “Văn phòng điện tử”, “Văn phòng thông minh”, “Văn phòng số”.

Nếu như quản trị văn phòng truyền

thống thì mọi hoạt động của Văn phòng được thực hiện bằng các quy trình, tác nghiệp trực tiếp thì Văn phòng điện tử các quy trình, nghiệp vụ được cơ giới bằng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan tổ chức. Do đó, tăng cường công khai, minh bạch thông tin, cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp. Khi có đủ điều kiện thì Văn phòng điện tử tiếp tục chuyển hóa thành “Văn phòng thông minh” (với sự hỗ trợ của công nghệ robot, trí tuệ nhân tạo - AI). Tuy nhiên, Văn phòng điện tử và Văn phòng thông minh mới chỉ là cấp độ thứ hai của chuyển đổi số văn phòng hướng đến quản trị “Văn phòng số” trong tương lai.

3. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ VỀ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Chuyển đổi số trong hoạt động quản lý đã góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu suất, năng suất làm việc nói chung và quản trị văn phòng nói riêng. Có thể đánh giá chung về tình hình chuyển đổi số tại các cơ quan, tổ chức thời gian qua như sau:

- Một là, với sự hỗ trợ của các phần mềm quản lý văn bản, các nhà quản trị có thể theo dõi việc xử lý và chu chuyển trong toàn bộ hệ thống tổ chức.

Phần mềm quản lý công việc sẽ theo dõi toàn bộ hoạt động của cơ quan và Văn phòng, giúp công việc hiệu quả. Từ đó, có thể tinh giản được số người làm việc hành chính so với giai đoạn trước.

Trước đây, việc quản lý, điều hành, cập nhật, tra cứu văn bản theo phương pháp thủ công (Cập nhật, tác nghiệp, chu chuyển văn bản giấy gây tốn kém văn phòng phẩm, phát sinh nhiều chi phí vận chuyển, mất nhiều thời gian v.v). Chuyển đổi số đã làm thay đổi môi trường quản trị văn phòng truyền thống sang môi trường quản trị điện tử với mô hình quản trị Văn phòng điện tử (Eoffice). Tại các doanh nghiệp đều quan tâm đến chuyển đổi số trong quản lý, điều hành. Tại Văn phòng của cơ quan nhà nước, các quy trình thực hiện thủ tục hành chính

đều được công khai trên hệ thống điện tử và niêm yết tại bảng thông báo giúp người dân có thể tra cứu biểu mẫu, nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ xử lý. Việc sử dụng phần mềm quản lý tiếp nhận và trả hồ sơ đối với các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa bước đầu có hiệu quả, giúp cho việc xử lý, tra cứu thông tin, tổng hợp, báo cáo, theo dõi, kiểm soát việc tiếp nhận và trả kết quả được nhanh chóng, chính xác, thuận tiện; tuân thủ đúng quy trình từ việc tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, giao nhận hồ sơ tới các phòng, ban chuyên môn để thụ lý giải quyết đến khi trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Hai là, các cơ quan hành chính nhà nước từ Trung ương đến địa phương đều đã sử dụng văn bản điện tử trong quản lý, điều hành, tác nghiệp. Điều này giúp cho hệ thống thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, ít sai sót, giảm chi phí văn phòng phẩm.

Trong từng cơ quan, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý và giải quyết văn bản, giải quyết công việc giảm chi phí về bưu chính. Nhờ sử dụng văn bản điện tử và phần mềm quản lý văn bản Voffice nên có cơ quan tiết kiệm được hàng tỉ đồng/mỗi năm nhờ cắt giảm được chi phí về văn phòng phẩm (giấy in, mực in), mua sắm và bảo dưỡng máy in, máy photocopy, kinh phí bưu điện chuyển phát nhanh, tiền điện vv. Ngoài ra, trong công tác ban hành văn bản quy phạm pháp luật và ra các quyết định quản lý, việc ứng dụng công nghệ thông tin sẽ góp phần đẩy nhanh tiến độ, không để chậm, muộn văn bản và đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

- Ba là, chuyển đổi số trong quản trị văn phòng đã giúp các cấp quản trị có thể quản lý, điều hành và làm việc từ xa.

Các cấp quản trị có thể làm việc, quản lý, điều hành hoạt động quản trị văn phòng từ xa; họp làm việc trực tuyến với nhiều đơn vị thuộc và trực thuộc để giải quyết công việc; trình, phê duyệt, ký văn bản điện tử vv). Do đó, hoạt động quản lý và điều hành tổ chức thuận lợi hơn.

- Bốn là, chuyển đổi số đã giúp cho việc cộng tác và phối hợp giữa các thành viên trong cơ quan tổ chức và Văn phòng hiệu quả hơn.

Với các ứng dụng và nền tảng chung đã giúp quản trị thông minh hơn; tìm kiếm khách hàng nhanh hơn và giúp các nhà quản trị đưa ra các quyết định đúng đắn hơn dựa trên dữ liệu. Văn phòng thông minh tích hợp được các thành tố: Dữ liệu & Trí tuệ nhân tạo (Data & AI), Tương tác (Interaction), nền tảng (Open Platform) vào trong một nền tảng chung. Điều này sẽ thay đổi hoàn toàn cách thức làm việc, quản lý, điều hành hoạt động của cơ quan, tổ chức.

- Năm là, chuyển đổi số giúp các cơ quan, tổ chức sử dụng một nền tảng tích hợp thay vì sử dụng cùng một lúc nhiều ứng dụng và công cụ khác nhau để giao tiếp, quản lý vận hành văn phòng hoặc cơ quan.

Chuyển đổi số có xu hướng tích hợp nhiều ứng dụng quản lý và được sử dụng trên một nền tảng chung và duy nhất thay cho sử dụng nhiều phần mềm, ứng dụng như: Email, các nhóm chat về công việc (Messenger - facebook (Mỹ); Zalo (Việt Nam), Viber (Cộng hòa Síp), Skype - Skype Technologies (Mỹ), Telegram (Anh), WhatsApp - Facebook, Inc (Mỹ) vv).

Trong thời gian qua, nhiều doanh nghiệp đã và đang sử dụng những nhóm công cụ vận hành và quản trị doanh nghiệp và quản lý công việc, quản lý dự án từ xa: Base Wework (Việt Nam), Bitrix24, Asana, Microsoft Project, Trello (Mỹ), MeisterTask (Đức), Dealroom.co (Anh), Jira (Úc), Backlog (Nhật)... Các phần mềm này đều được thiết kế các tính năng:

+ Quản lý công việc và các dự án:

Lên kế hoạch dự án, công việc, giao việc và nhận việc khoa học, rõ ràng; tương tác, theo dõi công việc dễ dàng theo thời gian thực trên nhiều thiết bị như máy tính, điện thoại di động; phân quyền chuyên sâu, báo cáo tự động và trực quan theo từng dự án và nhân sự, giúp người quản lý nắm được tổng quan và có cơ sở đánh giá nhân viên;

nhắc việc tự động giúp cấp dưới biết chính xác mình đang cần làm gì và ưu tiên việc gì.

+ Quản lý phê duyệt các đề xuất, tờ trình của cấp dưới:

Chuẩn hóa các biểu mẫu tờ trình; cấp dưới biết quyền của mình và tờ trình cần gửi đến ai, nội dung là gì; quản lý ra quyết định nhanh chóng và dễ dàng; xử lý đề xuất với 3 nút Từ chối, chấp nhận hoặc chuyển tiếp bộ phận khác với thao tác nhanh gọn; hỗ trợ in tờ trình online ra chuẩn theo các biểu mẫu nội bộ dùng để lưu trữ bản cứng; lưu trữ, báo cáo khi cần.

+ Quản lý và tự động hóa quy trình làm việc của Văn phòng và toàn bộ cơ quan: Ứng dụng này sẽ thống nhất và chuẩn hóa quy trình làm việc; theo dõi việc thực hiện dễ dàng; luồng trao đổi thông tin thông suốt, tự động, tiết kiệm thời gian, chi phí. Khi tất cả các cấp quản trị tham gia vào quy trình đều có thể xây dựng và quản trị quy trình hiệu quả, phân công nhiệm vụ, trách nhiệm rõ ràng, minh bạch. Bên cạnh đó, quản trị rủi ro và theo dõi được tiến độ nhiệm vụ của toàn bộ các đơn vị, bộ phận trong cơ quan và Văn phòng (công việc thực hiện

đến bước nào, tắc nghẽn ở đâu, đo lường hiệu quả và tối ưu quy trình trong quá trình thực hiện).

+ Quản lý và lưu trữ văn bản trên hệ thống phần mềm: Phần mềm giúp tìm kiếm văn bản, các mẫu văn bản nhanh chóng; chuyển văn bản, cập nhật văn bản mới; lưu trữ tài liệu điện tử.

Kết luận: Chuyển đổi số đã làm xuất hiện các mô hình “Văn phòng điện tử”; “Văn phòng thông minh”; “Văn phòng số”. Bối cảnh chuyển đổi số đã có tác động trực tiếp đến cấu trúc bên trong của mô hình quản trị văn phòng. Những sự thay đổi là tất yếu và hợp với quy luật phát triển. Do đó, các cơ quan nhà nước và doanh nghiệp cần tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản trị văn phòng. Trong đó, tập trung chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực; chuyển đổi số trong xây dựng và thực hiện, lãnh đạo, điều hành chương trình, kế hoạch công tác với các ứng dụng tích hợp để quản lý công việc; chuyển đổi số trong công tác tham mưu tổng hợp; công tác hậu cần; công tác văn thư, lưu trữ; quản trị thương hiệu; quản trị thông tin; quản trị quan hệ công chúng; quản trị tài chính; quản lý công sản..v.v...

(1) Tác giả tập hợp hóa các văn bản đang có hiệu lực đến thời điểm 30/6/2023

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Mạnh Cường.(2022). *Quan điểm và cách tiếp cận về văn phòng và quản trị văn phòng*, Kỷ yếu hội thảo khoa học “Đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực Quản trị văn phòng đáp ứng yêu cầu chuẩn đầu ra và công tác kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (nay là Học viện Hành chính Quốc gia);

2. Học viện Hành chính Quốc gia (2022). *Tài liệu Bồi dưỡng ngạch chuyên viên chính và tương đương* (ban hành kèm theo Quyết định số 3304/QĐ-HCQG ngày 15/8/2022 của Giám đốc Học viện Hành chính Quốc gia);

3. Nghiêm Kỳ Hồng, Lê Văn In, Đỗ Văn Học, Nguyễn Văn Báu và Đỗ Văn Thắng.(2015). *Giáo trình quản trị văn phòng*. Thành phố Hồ Chí Minh: NXB Đại học Quốc gia TP.HCM;

4. Nguyễn Hữu Tri.(2005). *Quản trị văn phòng*, Hà Nội: NXB Khoa học Kỹ thuật;

6. Văn Tất Thu.(2020). *Quản trị văn phòng*. Hà Nội: NXB Bách khoa Hà Nội;

5. Vũ Thị Phụng (chủ biên), Cam Anh Tuấn, Nguyễn Hồng Duy, Nguyễn Thị Kim Bình, Phạm Thị Diệu Linh.(2021). *Giáo trình lý luận về quản trị văn phòng*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia.