

**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG QUẢNG BÌNH**  
**TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

---



# **SỔ TAY**

## **QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH**

**Quy trình xử lý văn bản của Chuyên viên**

QUẢNG BÌNH, THÁNG 8 NĂM 2014

## **SỔ TAY**

# **QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH**

### **Quy trình xử lý văn bản của Chuyên viên**

Sổ tay này được xây dựng nhằm hướng dẫn cho Chuyên viên các sở, ban, ngành và địa phương trong tỉnh sử dụng phần mềm Quản lý văn bản và Điều hành - TDOOffice, dựa trên nhu cầu thực tế, các đòi hỏi cấp thiết trong việc xử lý văn bản của Chuyên viên.

Một số vấn đề trong sổ tay mang tính chất quy định để thực hiện, một số vấn đề mang tính chất hướng dẫn trợ giúp. Bên cạnh đó, một số vấn đề chỉ được giới thiệu sơ lược, để biết thêm chi tiết Chuyên viên phải tham khảo trong Giáo trình hướng dẫn sử dụng phần mềm Quản lý văn bản và Điều hành.

Sổ tay Quản lý văn bản và điều hành được bắt đầu áp dụng từ ngày 01/9/2014. Một số chức năng trong phần mềm trước đây không phù hợp đã được sửa đổi và nâng cấp để đáp ứng yêu cầu thực tế của các đơn vị.

Phần mềm quản lý văn bản được xây dựng nhằm hỗ trợ hoạt động tác nghiệp của Chuyên viên thuộc các Sở, Ban, Ngành trong tỉnh ; giải quyết việc gửi và nhận văn bản giữa Chuyên viên với Lãnh đạo hoặc giữa các Chuyên viên trong đơn vị qua mạng Internet, thông qua việc tin học hoá từng bước quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản đến, văn bản dự thảo, phiếu yêu cầu và gửi nhận văn bản điện tử.

## **I. VĂN BẢN ĐẾN**

Là những văn bản do Văn thư, Lãnh đạo cơ quan hoặc Chuyên viên khác gửi đến. Có nhiều loại văn bản đến (văn bản chờ xử lý, văn bản phối hợp xử lý, văn bản nhận để biết...), tùy vào từng loại văn bản mà Chuyên viên có các phương pháp xử lý phù hợp.

### **1. Văn bản chờ xử lý**

Khi có văn bản đến ở mục Văn bản chờ xử lý, Chuyên viên nhấn vào mục **Văn bản chờ xử lý** và xem qua nội dung tóm tắt ở phần **trích yếu** của văn bản. Tùy theo nội dung của văn bản mà Chuyên viên

có thể thực hiện quá trình xử lý (chuyển xử lý, cập nhật thông tin xử lý văn bản hoặc tạo dự thảo).

*1.1. Chuyển xử lý (chuyển văn bản đến một, hay nhiều chuyên viên khác cùng phối hợp xử lý)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần chuyển

- Bước 2: Nhấn nút **Chuyển xử lý**

- Bước 3: Nhập các thông tin yêu cầu (**Ý kiến xử lý, đơn vị nhận xử lý, đơn vị phối hợp xử lý, danh sách người nhận tham khảo, hạn xử lý...**)



- Bước 4: Nhấn nút **Gửi văn bản**

*1.2. Xử lý văn bản (Chuyên viên trực tiếp xử lý văn bản đến)*

-Bước 1: Tích chọn văn bản cần xử lý (hoặc nhấn vào phần **trích yếu** của văn bản, nhấn nút **Xử lý văn bản/Tạo dự thảo**)

-Bước 2: Nhấn nút **Tạo văn bản dự thảo**

-Bước 3: Nhập các thông tin yêu cầu (**Loại văn bản, lĩnh vực, trích yếu, người ký, danh sách xin ý kiến, thời hạn cho ý kiến,...**)

-Bước 4: Đính kèm tập tin dự thảo (nhấn chọn **Browse**) và nhấn biểu tượng **Lưu**  sau đó chuyển tập tin đính kèm thành tập tin dự thảo chờ ban hành (nhấn vào biểu tượng  )

-Bước 5: Nhấn nút **Ghi lại**



-Bước 6: Nhấn nút **Chuyển xử lý** hoặc **Chuyển ký duyệt**

**Lưu ý:**

- Phải soạn sẵn tập tin dự thảo lưu vào máy trước khi đính kèm.

- Khi Chuyên viên muốn **Chuyển ký duyệt** thì phải nhập **Người ký** ở Bước 3

- Những văn bản không cần xử lý, nếu Chuyên viên muốn xem nội dung của văn bản thì nhấn vào

biểu tượng  hoặc  (tùy vào kiểu dữ liệu của văn bản) để tải văn bản về máy.

*1.3. Cập nhật thông tin xử lý văn bản (Chuyên viên nhận văn bản để biết)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần cập nhật thông tin xử lý

- Bước 2: Nhấn nút **Cập nhật thông tin xử lý văn bản/Không cần xử lý**

## **2. Văn bản chờ phối hợp xử lý**

Khi có văn bản đến ở mục Văn bản chờ phối hợp xử lý, Chuyên viên nhấn vào mục **Văn bản chờ phối hợp xử lý** và xem qua nội dung tóm tắt ở phần *trích yếu* của văn bản. Tùy theo nội dung của văn bản mà Chuyên viên có thể thực hiện quá trình xử lý (chuyển xử lý hoặc xử lý).

*2.1. Chuyển phối hợp xử lý (chuyển văn bản đến chuyên viên khác cùng phối hợp làm việc)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần chuyển

- Bước 2: Nhấn nút **Chuyển phối hợp xử lý**
- Bước 3: Nhập **Người phối hợp xử lý**
- Bước 4: Nhấn nút **Gửi văn bản**

### 2.2. *Phối hợp xử lý (Chuyên viên trực tiếp xử lý văn bản phối hợp)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần phối hợp xử lý
- Bước 2: Nhấn nút **Cập nhật thông tin phối hợp xử lý**
- Bước 3: Nhập **Ý kiến phối hợp xử lý** và đính kèm tập tin (nhấn chọn **Browse**) nếu có
- Bước 4: Nhấn nút **Chấp nhận** để gửi góp ý của mình

### 2.3. *Không xử lý*

- Bước 1: Tích chọn văn bản đã nhận
- Bước 2: Nhấn nút **Đã xem**

**Lưu ý:** Nếu một trong các Chuyên viên phối hợp xử lý chưa tham gia vào quá trình xử lý thì văn bản vẫn đang ở trong danh sách **Văn bản chưa PHXL** (mặc dù Chuyên viên nhấn nút **Đã xem**)

### **3. Văn bản nhận để biết**

Khi có văn bản đến ở mục Văn bản nhận để biết, Chuyên viên nhấn vào mục **Văn bản nhận để biết** và xem qua nội dung tóm tắt ở phần **Trích yếu** của văn bản. Tùy vào nội dung văn bản mà Chuyên viên có thể thực hiện quá trình xử lý (Đã xem hoặc cho ý kiến).

#### *3.1. Xem văn bản (Xem văn bản để biết)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần xem
- Bước 2: Nhấn nút **Đã xem**.

*3.2. Đóng góp ý kiến (Cho ý kiến đối với văn bản đã xem)*

- Bước 1: Tích chọn văn bản cần góp ý kiến



- Bước 2: Nhấn nút **Cho ý kiến**

- Bước 3: Nhập **Ý kiến phối hợp xử lý** và đính kèm tập tin (nhấn nút **Browse**) nếu có.

- Bước 4: Nhấn nút **Chấp nhận** để gửi góp ý của mình

**Lưu ý:** Khi gửi nhầm một văn bản đến CBCC, Chuyên viên có thể thực hiện thao tác thu hồi lại văn bản đã chuyển bằng cách:

- Bước 1: Chọn mục **Văn bản đã chuyển xử lý**

- Bước 2: Tích chọn văn bản cần thu hồi

- Bước 3: Nhấn nút **Thu hồi văn bản** (Văn bản sau khi thu hồi sẽ không xuất hiện trong danh sách **Văn bản đã chuyển** và hiển thị trong danh sách **Văn bản chờ xử lý**)

## II. XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Chức năng này cho phép Chuyên viên thực hiện cập nhật kết quả xử lý công việc và dự thảo văn bản

hoặc phiếu yêu cầu trả lời công việc cũng như dự thảo văn bản và phiếu yêu cầu mới để yêu cầu chuyên viên khác thực hiện công việc. Có nhiều loại văn bản cần được xử lý (Phiếu yêu cầu, Hồ sơ công việc, Văn bản dự thảo, Phiếu trình...), tùy vào từng loại văn bản mà Chuyên viên có các phương pháp xử lý phù hợp.

## **1. Phiếu yêu cầu (PYC)**

Chức năng này giúp Chuyên viên cập nhật thông tin cơ bản của phiếu yêu cầu như xem danh sách PYC đã chuyển, xem chi tiết PYC, xem PYC chờ xử lý, xóa một hoặc nhiều PYC đã tạo... Khi có văn bản đến ở mục Phiếu yêu cầu, tùy theo nội dung của văn bản mà Chuyên viên có thể thực hiện quá trình xử lý (Xử lý, chuyển xử lý) hoặc lãnh đạo có thể tạo mới phiếu yêu cầu để yêu cầu chuyên viên khác xử lý công việc.

*1.1. Xử lý PYC chờ xử lý (Chuyên viên trực tiếp xử lý văn bản)*

- Bước 1: Chọn mục **PYC chờ xử lý**

- Bước 2: Tích chọn văn bản cần xử lý



- Bước 3: Nhấn nút **Xử lý**

- Bước 4: Nhấn chọn **Xử lý VB** (ở mục **Thông tin xử lý**)

- Bước 5: Nhấn nút **Dự thảo văn bản** hoặc **Lập phiếu xử lý**

\* *Nếu nhấn nút **Dự thảo văn bản**:*

- Bước 6: Nhập các thông tin yêu cầu (**Loại văn bản, lĩnh vực, trích yếu, người ký, danh sách xin ý kiến, thời hạn cho ý kiến,...**)

- Bước 7: Đính kèm tập tin dự thảo (nhấn nút **Browse**) và nhấn biểu tượng **Lưu**  sau đó chuyển tập tin đính kèm thành tập tin dự thảo chờ ban hành (nhấn vào biểu tượng  )

- Bước 8: Nhấn nút **Chuyển ký duyệt** sau đó nhấn nút **Ghi lại**

\* *Nếu nhấn nút **Lập phiếu xử lý**:*

- Bước 6: Nhập **Tóm tắt quá trình xử lý** và đính kèm tập tin (nhấn chọn **Browse**) nếu có

- Bước 7: Nhấn nút **Ghi lại**

- Bước 8: Nhấn nút **Kết thúc xử lý**

**Lưu ý:** Trong quá trình xử lý văn bản, nếu nhấn nút **Lập phiếu xử lý**, sau khi nhấn nút **Kết thúc xử lý** mà chuyên viên cần bổ sung thêm ký kiến vào văn bản xử lý thì nhấn nút **Xử lý** (bên cạnh nút **Kết thúc xử lý**)

*1.2. Chuyển PYC chờ xử lý (Chuyển yêu cầu đến các cá nhân khác xử lý thay)*

- Bước 1: Chọn mục **PYC chờ xử lý**

- Bước 2: Tích chọn văn bản cần chuyển xử lý

- Bước 3: Nhấn nút **Xử lý**

- Bước 4: Nhấn chọn **Chuyển tiếp văn bản** (ở mục **Thông tin xử lý**)

- Bước 5: Nhập các thông tin yêu cầu (**Đơn vị nhận, Người nhận và Ý kiến xử lý**)

- Bước 6: Nhấn nút **Chuyển xử lý**

*1.3. Xử lý PYC phối hợp xử lý (Chuyên viên trực tiếp xử lý văn bản)*

- Bước 1: Chọn mục **PYC phối hợp xử lý**.

- Bước 2: Tích chọn văn bản cần xử lý

- Bước 3: Nhấn nút **Thêm góp ý**

- Bước 4: Nhập **Nội dung góp ý** và đính kèm tập tin (nhấn nút **Browse**) nếu có

- Bước 5: Nhấn nút **Ghi lại** để chuyển góp ý của mình

*1.4. Tạo mới PYC xử lý công việc*

- Bước 1: Chọn mục **Nhập mới PYC**.

- Bước 2: Nhập các thông tin (**Người yêu cầu, Xử lý chính, Thời hạn xử lý, Nội dung công việc**) và đính kèm tập tin (nhấn nút **Browse**) nếu có


- Bước 3: Nhấn nút **Lưu & chuyển xử lý**

## **2. Văn bản dự thảo (VBDT)**

Chức năng này giúp Chuyên viên cập nhật thông tin cơ bản của văn bản dự thảo như xem danh sách văn bản dự thảo đã tạo, xem chi tiết văn bản, xem VBĐT chờ ký duyệt, xóa một hoặc nhiều văn bản đã tạo. Chuyên viên có thể tạo mới văn bản dự thảo trình lên Lãnh đạo đối với những văn bản đã xử lý. Quy trình Tạo mới VBĐT xử lý công việc được thực hiện như sau:

- Bước 1: Chọn mục **Nhập mới VBĐT**.

- Bước 2: Nhập các thông tin yêu cầu (**Loại văn bản, lĩnh vực, trích yếu, người ký, danh sách xin ý kiến, thời hạn cho ý kiến,...**)

- Bước 3: Đính kèm tập tin dự thảo (nhấn nút **Browse**) và nhấn biểu tượng **Lưu** sau đó chuyển tập đính kèm thành tập tin dự thảo chờ ban hành (nhấn vào biểu tượng  )


- Bước 4: Nhấn nút **Chuyển xử lý** sau đó nhấn nút **Ghi lại**

### III. VĂN BẢN ĐI

Chức năng này cho phép Chuyên viên theo dõi và xem lại các văn bản đã gửi lên Lãnh đạo hoặc gửi cho chuyên viên khác.

### **1. Cập nhật văn bản dự thảo đã duyệt**

Những văn bản chuyên viên soạn thảo được trình ký bằng văn bản giấy, chuyên viên phải chuyển văn bản dự thảo đã duyệt cho văn thư ban hành văn bản đi. Quy trình thực hiện như sau:

- Bước 1: Nhấn nút **Thêm mới**
- Bước 2: Nhập các thông tin yêu cầu (Các đơn vị nội bộ, đơn vị ngoài)
- Bước 3: Đính kèm tập tin (nhấn chọn **Browse**) hoặc muốn gắn liền một lúc nhiều tập tin văn bản (nhấn biểu tượng  )
- Bước 4: Nhấn nút **Ghi lại (F8)**.
- Bước 5: Nhấn nút **Chuyển văn thư**

### **2. Xem Văn bản đi trong ngày**

- Bước 1: Chọn mục **Văn bản đi trong ngày**
- Bước 2: Tích chọn văn bản cần xem
- Bước 3: Nhấn nút **Đã xem**

### **3. Xem Văn bản đi là người soạn**

- Bước 1: Chọn mục **Văn bản là người soạn**
- Bước 2: Tích chọn văn bản cần xem
- Bước 3: Nhấn nút **Đã xem**

**Lưu ý:** Khi nhấn nút **Đã xem**, văn bản vừa mới xem sẽ không hiển thị trong danh sách văn bản đến trong ngày. Có thể tìm lại những văn bản đã xem trong mục **Toàn bộ văn bản**.

## **IV. TRA CỨU VĂN BẢN**

Chức năng này cho phép Chuyên viên tìm kiếm, xem chi tiết các văn bản đã được quản lý trên phần mềm bao gồm cả văn bản đến và văn bản đi. Có thể tra cứu văn bản theo từng tiêu thức cụ thể (ngày đến, trích yếu, người ký...) hoặc tra cứu nhanh bằng chức năng lọc văn bản.



## **1. Tra cứu văn bản theo tiêu thức**

- Bước 1: Chọn mục **Tra cứu Văn bản đến (Văn bản đi hoặc Xử lý công việc)**

- Bước 2: Nhân chọn **Tra cứu văn bản theo tiêu thức**

- Bước 3: Nhập từ khóa cần tra cứu ở ô **Từ khóa** hoặc có thể tra cứu theo các tiêu thức khác như: **ngày đến, trích yếu, người ký...**

- Bước 4: Nhân nút **Chấp nhận** để thực hiện việc tra cứu.

## **2. Tra cứu mở rộng**

### *2.1. Tra cứu Văn bản dự thảo (VBĐT)*

- Bước 1: Chọn mục **Xử lý công việc/Tra cứu VBĐT**

- Bước 2: Nhân chọn **Tra cứu mở rộng**

- Bước 3: Nhập từ khóa cần tra cứu ở ô **Từ khóa** hoặc có thể tra cứu theo các tiêu thức khác như: **Tình trạng, trích yếu, người ký...**

- Bước 4: Nhấn nút **Chấp nhận** để thực hiện việc tra cứu.

## 2.2. Tra cứu Phiếu yêu cầu (PYC)

- Bước 1: Chọn mục **Xử lý công việc/ Tra cứu PYC**

- Bước 2: Nhấn chọn **Tra cứu mở rộng**

- Bước 3: Nhập từ khóa cần tra cứu ở ô **Từ khóa** hoặc có thể tra cứu theo các tiêu thức khác như: **Thời hạn xử lý, nội dung công việc, xử lý chính, phối hợp xử lý, ...**

- Bước 4: Nhấn nút **Tìm kiếm** để thực hiện việc tra cứu.

## 3. Tra cứu nhanh

Nhập từ khóa vào chức năng **Lọc văn bản**, nhấn chọn công cụ để thực hiện việc tra cứu.

**Lưu ý:** Khi tra cứu không tra cứu nội dung “từ khóa” trong nội dung văn bản đính kèm.

## **VI. MỘT SỐ YÊU CẦU KHI SỬ DỤNG PHẦN MỀM VÀ CẢNH BÁO KHI ĐĂNG NHẬP**

### **1. Các yêu cầu khi sử dụng phần mềm**

- Sử dụng trình duyệt Internet Explorer 7.0, 8.0 và 9.0
- Phần mềm soạn thảo văn bản : Microsoft Office hoặc Open Office ...
- Phần mềm đọc file .pdf: Adobe Reader, Foxit Reader ...
- Phần mềm hỗ trợ gõ tiếng Việt: Unikey, Vietkey ...

### **2. Một số cảnh báo khi đăng nhập**

*2.1. Người sử dụng dùng Internet Explore 10 trở lên*

Sau khi truy cập vào địa chỉ <https://qlvb.quangbinh.gov.vn> trình duyệt hiển thị cảnh báo như sau:



Để khắc phục cảnh báo này, người sử dụng phải bấm vào nút Yes tương ứng trên màn hình. Sau khi bấm nút Yes, hệ thống sẽ hiển thị ra giao diện đăng nhập vào Hệ thống.

## *2.2. Người sử dụng dùng trình duyệt Internet Explore IE7 hoặc phiên bản cao hơn (IE8, IE9)*

Sau khi truy cập vào địa chỉ <https://qlvb.quangbinh.gov.vn> trình duyệt hiển thị cảnh báo như sau:



There is a problem with this website's security certificate.

The security certificate presented by this website was not issued by a trusted certificate authority.

Security certificate problems may indicate an attempt to fool you or intercept any data you send to the server.

**We recommend that you close this webpage and do not continue to this website.**

 [Click here to close this webpage.](#)

 [Continue to this website \(not recommended\).](#)

 [More information](#)

Để khắc phục cảnh báo này, người sử dụng phải bấm vào đường liên kết có tiêu đề “**Continue to this website (not recommended)**” tương ứng trên màn hình.

### *2.3. Trên trình duyệt Google Chrome*

Sau khi truy cập vào địa chỉ **https://qlvb.quangbinh.gov.vn** trình duyệt hiển thị cảnh báo như sau:



### Chứng chỉ an toàn của trang web không đáng tin cậy!

Bạn đã cố truy cập [qlvb.quangbinh.gov.vn](http://qlvb.quangbinh.gov.vn) nhưng máy chủ xuất trình chứng chỉ của một tổ chức không được hệ thống điều hành của máy tính tin cậy. Điều này có nghĩa là máy chủ đã tạo giấy ủy nhiệm bảo mật của riêng nó và Google Chrome không thể dựa vào đó để có được thông tin nhận dạng hoặc có thể kẻ tấn công đang cố ngăn chặn việc liên lạc của bạn.

Bạn không nên tiếp tục, **đặc biệt** nếu trước đây bạn chưa từng thấy cảnh báo này trên trang web này.

[Tiếp tục truy cập](#)

[Quay lại an toàn](#)

► [Giúp tôi hiểu](#)

Hoặc phiên bản Tiếng anh thì cảnh báo hiển thị như sau:



### The site's security certificate is not trusted!

You attempted to reach [qlvb.quangbinh.gov.vn](http://qlvb.quangbinh.gov.vn) but the server presented a certificate issued by an entity that is not trusted by your computer's operating system. This may mean that the server has generated its own security credentials, which Google Chrome cannot rely on for identity information, or an attacker may be trying to intercept your communications.

You should not proceed, **especially** if you have never seen this warning before for this site.

[Proceed anyway](#)

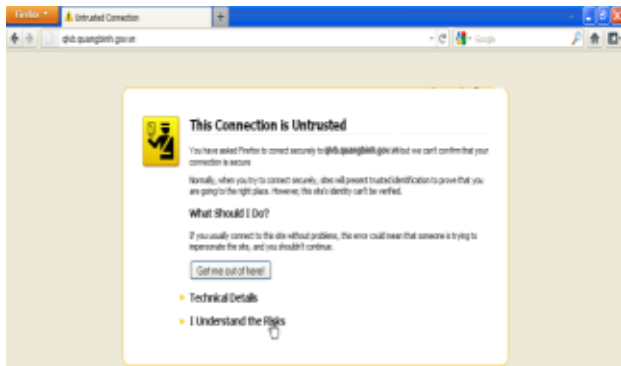
[Back to safety](#)

► [Help me understand](#)

Để khắc phục cảnh báo này, người sử dụng phải bấm vào nút “**Tiếp tục truy cập**” đối với phiên bản Tiếng Việt hoặc “**Proceed anyway**” tương ứng trên màn hình.

## *2.4. Trên trình duyệt Mozilla FireFox*

Sau khi truy cập vào địa chỉ **https://qlvb.quangbinh.gov.vn** trình duyệt hiển thị cảnh báo như sau:



Để khắc phục cảnh báo này, người sử dụng làm như sau:

Bước 1: Bấm chuột vào nội dung **“I Understand the Risks”**

Bước 2: Bấm vào nút **“Add Exception...”**

Bước 3: Bấm vào nút **“Get Certificate”**

Bước 4: Bấm chuột vào nút **“Confirm Security Exception”**

## *2.5. Trên trình duyệt Apple Safari*

Sau khi truy cập vào địa chỉ **https://qlvb.quangbinh.gov.vn** trình duyệt hiển thị cảnh báo như sau:



Để khắc phục cảnh báo này, người sử dụng phải bấm vào nút **“Continue”** tương ứng trên màn hình.