

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 11 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
PHÒNG NỘI VỤ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 725 /NV

Quận 11, ngày 22 tháng 4 năm 2021

V/v giới thiệu lớp tập huấn
ngắn hạn tháng 4 và 5/2021.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn,
đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân Quận;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường.

Thực hiện Công văn số 04/TB-TTKHHCVTLT ngày 31 tháng 3 năm 2021 của Trung tâm khoa học hành chính và văn thư - lưu trữ về việc tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn tháng 4 và tháng 5/2021.

Phòng Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 16 phường thông báo về nội dung lớp tập huấn nêu trên đến cán bộ, công chức, viên chức; tham khảo nội dung chương trình, điều kiện, tiêu chuẩn và các yêu cầu khác để đăng ký khóa bồi dưỡng.

(đính kèm Công văn số 04/TB-TTKHHCVTLT ngày 31 tháng 3 năm 2021 của Trung tâm khoa học hành chính và văn thư - lưu trữ)./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Quận (CT, PCT)
- Lưu VT.NV.BTuyên.

**KT.TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Nguyễn Thị Lý



Số: 04/TB - TTKHHCVTLT

Hà Nội, ngày 31 tháng 03 năm 2021

UBND - QUẬN 1
Số:
ĐẾN Ngày:
Về việc tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn tháng 4 và 5/2021
VỚI MỤC TIÊU nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ trong các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp, Trung tâm Khoa học Hành chính và Văn thư - Lưu trữ (tên Tiếng Anh viết tắt là SCARMA) thông báo tổ chức các lớp tập huấn tháng 4 và 5/2021 như sau:

THÔNG BÁO

1. Thời gian, địa điểm và kinh phí lớp tập huấn

1.1. Thời gian và kinh phí

TT	Tên lớp tập huấn	Kinh phí	Thời gian
1	Nâng cao Kỹ năng, nghiệp vụ Văn thư – Lưu trữ (Thời lượng 40 tiết - 04 ngày)	3.400.000đ	26/4 - 29/4/2021
2	Nâng cao công tác số hóa và quản lý văn bản, hồ sơ điện tử từng bước chuyển đổi số (Thời lượng 20 tiết - 02 ngày)	2.400.000đ	04/5 - 05/5/2021
3	Chuẩn hóa Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP (Thời lượng 20 tiết - 02 ngày)	2.900.000đ	06/5 - 07/5/2021
4	Kỹ năng, nghệ thuật tham mưu cho cấp quản lý, lãnh đạo (Thời lượng 20 tiết - 02 ngày)	2.900.000đ	11/5 - 12/5/2021
5	Nâng cao Kỹ năng, nghiệp vụ Lễ tân công sở (Thời lượng 20 tiết - 02 ngày)	2.400.000đ	13/5 - 14/5/2021

Ghi chú: Kinh phí trên bao gồm: tiền học phí (thù lao giảng dạy, phòng học, tài liệu, chứng nhận cuối khóa, teabreak giữa giờ, quản lý phí). Kinh phí đi lại, ăn nghỉ và sinh hoạt trong thời gian tập huấn do cơ quan công tác của học viên hoặc học viên (trường hợp học viên không được cơ quan cử đi tập huấn) tự chi trả, thanh toán.

1.2. Thời gian biểu và địa điểm lớp tập huấn

- Trong giờ hành chính, buổi sáng từ: 08h00 - 11h30, buổi chiều từ 13h30 - 17h00
- Mỗi buổi nghỉ giải lao 01 lần, thời gian nghỉ giải lao: 20 - 30 phút.
- Địa điểm tập huấn: Trung tâm Bồi dưỡng Chính trị - Số 39 Trần Quốc Thảo, phường 6, quận 3, thành phố Hồ Chí Minh

2. Đối tượng tham dự

- Lớp tập huấn số 01: Cán bộ làm công tác văn thư; cán bộ làm công tác lưu trữ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm; cán bộ làm công tác thông tin - thư viện; cán bộ làm công tác hành chính, văn phòng; cán bộ công nghệ thông tin và các cán bộ làm công tác chuyên môn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Lớp tập huấn số 02: Cán bộ làm công tác văn thư; cán bộ làm công tác lưu trữ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm; cán bộ làm công tác thông tin - thư viện; cán bộ làm công tác hành chính, văn phòng; các cán bộ làm công tác chuyên môn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Lớp tập huấn số 03: Cán bộ làm công tác văn thư - lưu trữ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm; cán bộ làm công tác hành chính, văn phòng và các cán bộ làm công tác chuyên môn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị phải thực hiện hoặc tham gia soạn thảo, ban hành văn bản.

- Lớp tập huấn số 04: Cán bộ lãnh đạo, quản lý văn phòng, phòng hành chính, phòng tổng hợp và chuyên viên trong các cơ quan, tổ chức và đơn vị.

- Lớp tập huấn số 05: Cán bộ phụ trách công tác lễ tân, hành chính, văn phòng, cán bộ văn thư - lưu trữ, cán bộ kiêm nhiệm và các cán bộ làm công tác chuyên môn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

3. Nội dung chương trình và đội ngũ giảng viên

- Nội dung chương trình tập huấn được thiết kế và xây dựng dựa vào mục tiêu đào tạo, sát với thực tế công việc được biên soạn thành các chuyên đề cụ thể (phụ lục kèm theo).

- Chương trình được giảng dạy bởi đội ngũ chuyên gia uy tín, giàu kinh nghiệm chuyên môn, và thực tiễn (phụ lục kèm theo).

4. Chứng nhận: Trung tâm Khoa học Hành chính và Văn thư - Lưu trữ cấp theo quy định.

5. Thông tin liên hệ, đăng ký lớp tập huấn

Trung tâm Khoa học Hành chính và Văn thư - Lưu trữ - Tầng 13, Tòa nhà Học viện Khoa học xã hội - Số 477 Nguyễn Trãi, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

Số điện thoại, Fax: (0243) 200.7715, di động: 097.484.2466, Email: daotaoscarma@gmail.com.

Quý cơ quan, đơn vị có thể gửi phiếu đăng ký qua đường bưu điện, Email hoặc liên hệ điện thoại trực tiếp đến Trung tâm để được tư vấn và hỗ trợ.

Hoặc quét mã QR bên cạnh để đăng ký online.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Các cơ quan, tổ chức, DN
- Lưu: ĐT, KT, VT.

GIÁM ĐỐC



ThS. Nguyễn Công Hòa



PHỤ LỤC LỚP TẬP HUẤN SỐ 1
NÂNG CAO KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VĂN THƯ - LƯU TRỮ
(Cập nhật các quy định mới tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP)
(Thời lượng: 04 ngày)

TT	Nội dung chuyên đề	Thời lượng
PHẦN I. NGHIỆP VỤ CÔNG TÁC VĂN THƯ (Theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP)		
1	Chuyên đề 1. Tổng quan về công tác văn thư 1. Khái niệm liên quan, nguyên tắc, yêu cầu quản lý công tác văn thư 2. Nội dung của công tác văn thư 3. Vị trí, ý nghĩa của công tác văn thư 4. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với công tác văn thư	05 tiết
2	Chuyên đề 2. Tổ chức và quản lý văn bản đến, văn bản đi, sao văn bản (Đối với Văn bản giấy và Văn bản điện tử) 1. Giải thích một số khái niệm và từ ngữ liên quan 2. Nguyên tắc quản lý văn bản 3. Quản lý văn bản đến 4. Quản lý văn bản đi 5. Sao văn bản Thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên	05 tiết
3	Chuyên đề 3. Quản lý và sử dụng con dấu cơ quan, thiết bị lưu khóa bí mật 1. Nguyên tắc quản lý và sử dụng con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật 2. Nhận biết các loại con dấu của cơ quan Nhà nước và các tổ chức 3. Đăng ký mẫu con dấu; thu hồi, hủy con dấu 4. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc quản lý và sử dụng con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật Thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên	05 tiết
4	Chuyên đề 4. Lập hồ sơ hiện hành (đối với hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử) 1. Các loại hồ sơ cần lập 1.1 Hồ sơ nguyên tắc 1.2 Hồ sơ công việc 1.3 Hồ sơ cán bộ 1.4 Tập công văn lưu 2. Quy trình, phương pháp lập hồ sơ 1.1. Mở hồ sơ 1.2. Thu thập, cập nhật văn bản, tài liệu vào hồ sơ 1.3. Kết thúc hồ sơ 3. Thực hành lập hồ sơ một số loại hồ sơ thông dụng Hướng dẫn phân loại hồ sơ; sắp xếp văn bản, tài liệu trong hồ sơ; viết tiêu đề hồ sơ, số và ký hiệu hồ sơ, xác định thời hạn bảo quản hồ sơ; đánh số tờ; biên mục hồ sơ; viết chứng từ kết thúc.	05 tiết

PHẦN II. NGHIỆP VỤ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

1	Chuyên đề 1. Tổng quan về công tác lưu trữ 1. Giải thích một số khái niệm và từ ngữ liên quan: lưu trữ, tài liệu lưu trữ, phòng lưu trữ, công tác lưu trữ 2. Nhiệm vụ công tác lưu trữ 3. Mục đích, ý nghĩa của công tác lưu trữ 4. Tổ chức, quản lý công tác lưu trữ 5. Trách nhiệm, tổ chức thực hiện công tác lưu trữ	05 tiết
2	Chuyên đề 2. Thu thập, bổ sung tài liệu vào lưu trữ cơ quan (Gồm hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử) 1. Xác định những cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc nguồn thu thập và bổ sung vào lưu trữ 2. Xác định thành phần và nội dung tài liệu có giá trị cần thu vào lưu trữ cơ quan 3. Tổ chức thu thập tài liệu 4. Sưu tầm, tìm kiếm những tài liệu còn thiếu để bổ sung, hoàn chỉnh Phòng Thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên	05 tiết
3	Chuyên đề 3. Tổ chức khoa học tài liệu lưu trữ; bảo quản và tổ chức, khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ 1. Tổ chức khoa học tài liệu lưu trữ 1.1. Khái niệm, mục đích và yêu cầu tổ chức khoa học tài liệu lưu trữ 1.2. Nội dung tổ chức khoa học tài liệu lưu trữ - Phân loại khoa học hồ sơ, tài liệu lưu trữ - Xác định giá trị tài liệu lưu trữ - Thống kê và sắp xếp hồ sơ, tài liệu - Xây dựng hệ thống công cụ tra tìm 2. Bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ 3. Khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ 4. Thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên 5. Tham quan, học tập kinh nghiệm tại Trung tâm Lưu trữ Quốc gia II	10 tiết

Đội ngũ giảng viên, chuyên gia (dự kiến):

- 1. PGS.TS. Vũ Thị Phụng** - Giảng viên cao cấp, Nguyên Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội
- 2. PGS.TS. Đào Đức Thuận** - Giảng viên cao cấp, Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội
- 3. TS. Cam Anh Tuấn** - Phó Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội

PHỤ LỤC LỚP TẬP HUẤN SỐ II
NÂNG CAO CÔNG TÁC SỐ HÓA VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN, HỒ SƠ ĐIỆN TỬ
TỪNG BƯỚC CHUYÊN ĐỔI SỐ
(Thời lượng: 02 ngày)

PHẦN I. SỐ HÓA TÀI LIỆU (10 tiết)	PHẦN II. QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ HỒ SƠ ĐIỆN TỬ (10 tiết)
1. Tổng quan về số hóa tài liệu - Khái niệm số hóa tài liệu (theo Luật của Mỹ, ISO/TR 13028, pháp luật Việt Nam) - Khái niệm chuyên đổi số - Khái niệm Đề án số hóa - Lợi ích của số hóa tài liệu - Một số lưu ý khi thực hiện số hóa tài liệu. 2. Tiêu chuẩn kỹ thuật trong số hóa tài liệu - Chuẩn dữ liệu đầu vào của tài liệu - Chuẩn dữ liệu đầu vào của ảnh, video, phim, file âm thanh - Tiêu chuẩn đối với thiết bị số hóa 3. Chuẩn bị số hóa (xây dựng Đề án số hóa) - Đánh giá tính khả thi - Lập kế hoạch - Lựa chọn phương pháp số hóa - Xác định thông số kỹ thuật - Lựa chọn thiết bị và phần mềm - Chuẩn bị nguồn nhân lực 4. Quy trình số hóa tài liệu 5. Thực hành số hóa tài liệu - Quét tài liệu lưu trữ - Xử lý ảnh: cắt, thu nhỏ, chuyển định dạng - Nhập, bóc tách trường dữ liệu - Quản lý tài liệu số hóa 6. Thảo luận và giải đáp vướng mắc	1. Tổng quan về văn bản và hồ sơ điện tử - Khái niệm văn bản điện tử, hồ sơ điện tử, chữ ký số, Hệ thống quản lý tài liệu điện tử - Đặc điểm tài liệu lưu trữ điện tử; giá trị pháp lý của văn bản điện tử 2. Quản lý văn bản điện tử đến, văn bản điện tử đi - Quy trình ban hành văn bản điện tử đi: + Soạn thảo văn bản + Duyệt bản thảo văn bản + Kiểm tra văn bản trước khi ký ban hành + Ký ban hành văn bản - Quản lý văn bản điện tử đi: + Việc cấp số, thời gian văn bản đi điện tử + Đăng ký văn bản điện tử đi + Ký số của cơ quan, tổ chức + Phát hành và theo dõi văn bản điện tử đi + Lưu văn bản điện tử đi - Quản lý văn bản điện tử đến: + Tiếp nhận văn bản đến + Đăng ký văn bản đến trên Hệ thống + Trình, chuyển giao văn bản điện tử đến + Giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản điện tử đến. 3. Lập và nộp lưu hồ sơ điện tử vào lưu trữ cơ quan - Các điều kiện để lập hồ sơ điện tử: Hệ thống, Phần mềm, Danh mục hồ sơ... - Quy trình lập và lưu trữ hồ sơ điện tử - Nghiệp vụ lưu trữ hồ sơ điện tử + Xác định giá trị của hồ sơ điện tử + Bảo quản và sử dụng tài liệu lưu trữ điện tử + Bảo mật tài liệu lưu trữ điện tử + Hủy tài liệu lưu trữ điện tử hết giá trị; nộp lưu

	tài liệu điện tử tại lưu trữ cơ quan
--	--------------------------------------

	4. Hệ thống quản lý tài liệu điện tử (demo trực tiếp trên phần mềm)
--	---

	5. Thảo luận và giải đáp vướng mắc
--	------------------------------------

Đội ngũ giảng viên, chuyên gia (dự kiến):

1. PGS.TS. Vũ Thị Phụng - Giảng viên cao cấp, Nguyên Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. TS. Cam Anh Tuấn - Phó Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

3. TS. Nguyễn Thị Chính – PGD Trung tâm lưu trữ quốc gia điện tử - Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước - Bộ Nội vụ.

PHỤ LỤC LỚP TẬP HUẤN SỐ III
CHUẨN HÓA KỸ NĂNG SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH
THEO NGHỊ ĐỊNH 30/2020/NĐ-CP
(Thời lượng: 02 ngày)

TT	Nội dung chuyên đề	Thời lượng
1	Chuyên đề 1: Tổng quan về văn bản hành chính thông dụng 1. Khái niệm văn bản, các loại văn bản hành chính và phân biệt văn bản hành chính với văn bản quy phạm pháp luật. 2. Các loại văn bản hành chính 3. Vai trò, chức năng của văn bản hành chính 4. Yêu cầu đối với văn bản hành chính: - Yêu cầu về thẩm quyền ban hành văn bản hành chính - Yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính - Yêu cầu về nội dung - Yêu cầu về ngôn ngữ và văn phong	05 tiết
2	Chuyên đề 2: Quy định của Nghị định 30/2020/NĐ-CP về quy trình, trách nhiệm, thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính. 1. Quy định về quy trình và trách nhiệm trong soạn thảo văn bản hành chính 2. Quy định về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính Thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên	
3	Chuyên đề 3: Hướng dẫn soạn thảo văn bản hành chính thông dụng (theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP) - Quyết định - Công văn, tờ trình - Báo cáo - Chương trình, kế hoạch - Các loại văn bản khác,...	10 tiết
4	Chuyên đề 4: Thực hành, thảo luận và giải đáp vướng mắc của học viên 1. Thực hành soạn thảo văn bản hành chính (tại lớp) 2. Thảo luận các lỗi thường gặp khi soạn thảo văn bản 3. Giải đáp vướng mắc của học viên	05 tiết

Đội ngũ giảng viên, chuyên gia (dự kiến):

- PGS.TS. Vũ Thị Phụng** - Giảng viên cao cấp, Nguyên Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.
- TS. Đoàn Thị Tố Uyên** - Phó Trưởng khoa Pháp luật hành chính Nhà nước - Trường Đại học Luật Hà Nội.
- TS. Cam Anh Tuấn** - Phó Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

PHỤ LỤC LỚP TẬP HUẤN SỐ IV
KỸ NĂNG, NGHỆ THUẬT THAM MƯU CHO CẤP QUẢN LÝ, LÃNH ĐẠO

(Thời lượng: 02 ngày)

TT	Nội dung chuyên đề	Thời lượng
1	Chuyên đề 1. Tổng quan về Kỹ năng, nghệ thuật tham mưu 1. Khái niệm, ý nghĩa của công tác tham mưu 2. Nội dung của công tác tham mưu 3. Trách nhiệm trong công tác tham mưu 4. Nghệ thuật tham mưu cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
2	Chuyên đề 2. Kỹ năng thu thập, xử lý, tổng hợp thông tin 1. Kỹ năng thu thập, phân loại thông tin 2. Kỹ năng kiểm tra độ tin cậy của thông tin 3. Kỹ năng phân tích thông tin 4. Kỹ năng tổng hợp thông tin 5. Kỹ năng trích dẫn, chú thích thông tin Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
3	Chuyên đề 3. Kỹ năng xây dựng kế hoạch, chương trình công tác 1. Các loại kế hoạch, chương trình công tác 2. Yêu cầu chung đối với các loại kế hoạch 3. Phương pháp lập kế hoạch định kỳ (năm, quý, tháng) 4. Phương pháp lập kế hoạch tổ chức sự kiện, phong trào 5. Phương pháp lập chương trình công tác và lịch tuần Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
4	Chuyên đề 5. Kỹ năng ghi biên bản và viết các loại báo cáo 1. Yêu cầu chung của việc ghi biên bản và viết báo cáo 2. Phương pháp ghi biên bản họp lãnh đạo 3. Phương pháp ghi biên bản hội nghị, hội thảo 4. Phương pháp viết báo cáo tổng kết định kỳ (năm, quý, tháng) 5. Phương pháp viết báo cáo chuyên đề Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết

Đội ngũ giảng viên, chuyên gia dự kiến:

1. PGS.TS. Vũ Thị Phụng - Giảng viên cao cấp, Nguyên Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. TS. Đoàn Thị Tố Uyên - Phó Trưởng khoa Pháp luật hành chính Nhà nước - Trường Đại học Luật Hà Nội.
3. PGS.TS. Đào Đức Thuận - Giảng viên cao cấp, Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

PHỤ LỤC LỚP TẬP HUẤN SỐ V
NÂNG CAO KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ LỄ TÂN VĂN PHÒNG/ CÔNG SỞ
(Thời lượng: 02 ngày)

TT	Nội dung chuyên đề	Thời lượng
1	Chuyên đề 1. Tổng quan về công tác lễ tân 1. Khái niệm và vai trò của lễ tân 2. Phân loại lễ tân 3. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân 4. Nội dung công tác lễ tân 5. Nhiệm vụ và yêu cầu đối với bộ phận lễ tân và nhân viên lễ tân Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
2	Chuyên đề 2. Nghi thức lễ tân trong công tác đón, tiếp khách tại cơ quan 1. Phân loại và nhận diện đặc điểm của khách 2. Tổ chức đón khách tại cơ quan 3. Tổ chức tiếp đãi khách 4. Nghệ thuật xử lý các tình huống phát sinh khi tiếp khách Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
3	Chuyên đề 3. Nghi thức lễ tân trong công tác tổ chức hội họp sự kiện 1. Khái niệm hội, họp, sự kiện 2. Phân loại hội, họp, sự kiện 3. Nghi thức Lễ tân trong công tác tổ chức Hội họp 4. Nghi thức Lễ tân trong công tác tổ chức sự kiện quan trọng - Công tác chuẩn bị và các nghi thức thông thường trong sự kiện - Mời khách - Ngồi thứ và nguyên tắc xếp chỗ ngồi của khách - Đón tiếp khách - Phát biểu chào mừng - Phục vụ khách trong hội nghị và tiệc chiêu đãi 5. Nghệ thuật xử lý các tình huống phát sinh trong công tác lễ tân ở hội nghị, tiệc chiêu đãi Thảo luận và giải đáp vướng mắc	05 tiết
4	Chuyên đề 4. Nghi thức lễ tân khi giao tiếp ứng xử trong công sở 1. Khái niệm 2. Các hình thức giao tiếp 3. Vai trò và tầm quan trọng của giao tiếp, ứng xử trong công sở 4. Những nguyên tắc giao tiếp, ứng xử trong công sở 5. Một số nghi thức lễ tân khi giao tiếp, ứng xử trong công sở: Cách chào	05 tiết

hỏi, xưng hô; Cách bắt tay, ôm hôn; Cách giới thiệu và tự giới thiệu; Cách sử dụng danh thiếp; Cách trao quà, tặng quà; Cách ứng xử khi xảy ra xung đột 6. Các vấn đề khác cần chú ý khi giao tiếp trong công sở Thực hành, Thảo luận và giải đáp vướng mắc	
--	--

Đội ngũ giảng viên, chuyên gia (dự kiến):

1. **PGS.TS. Vũ Thị Phụng** - Giảng viên cao cấp, Nguyên Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. **PGS.TS. Đào Đức Thuận** - Giảng viên cao cấp, Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội
3. **TS. Cam Anh Tuấn** - Phó Trưởng khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. **TS. Trần Thanh Tùng** – Trưởng Bộ môn Văn bản và Hành chính học – Khoa Lưu trữ và Quản trị văn phòng – Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2021

PHIẾU ĐĂNG KÝ
DANH SÁCH HỌC VIÊN THAM DỰ LỚP TẬP HUẤN

Kính gửi: Trung tâm Khoa học Hành chính và Văn thư - Lưu trữ

Tên đơn vị:

Địa chỉ:

Số điện thoại cơ quan:

Người liên hệ:Số điện thoại:Email:.....

Đăng ký cho cán bộ có tên dưới đây tham gia lớp tập huấn:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Điện thoại	Email	Đăng ký lớp tập huấn	Địa điểm	Ghi chú
1							
2							
..							

Ghi chú: Quý cơ quan, đơn vị và cá nhân đăng ký tham gia lớp tập huấn
đề nghị ghi rõ tên lớp tại mục "Đăng ký lớp tập huấn"

Nơi nhận:

- TTKHHCVTLT;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(Họ tên, ký, đóng dấu)

ISO 9001:20015 tại Ủy ban nhân dân Quận 11; Báo cáo số 205/BC-BCĐISO của Ban chỉ đạo ISO quận ngày 14/10/2019 về kết quả hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 2019 về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:20015 tại Ủy ban nhân dân Quận 11.

1.2. Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Phòng đã thực hiện Tờ trình số 994/TTr-GDDT ngày 25/9/2020 về trình Quyết định công khai danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Phòng.

Báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL định kỳ được thực hiện đều đặn hàng tháng.

1.3. Phòng Y tế:

Phòng lưu trữ đầy đủ Quyết định số 2732/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân quận ngày 11/10/2019 về công khai danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Phòng gồm 09 thủ tục hành chính thuộc 03 lĩnh vực; Thông báo số 2136/TB-NV của Phòng Nội vụ ngày 14/10/2019 về nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015, Kế hoạch số 195/KH-UBND của Ủy ban nhân dân quận ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Quận về tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 2019 về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:20015 tại Ủy ban nhân dân Quận 11; Báo cáo số 205/BC-BCĐISO của Ban chỉ đạo ISO quận ngày 14/10/2019 về kết quả hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 2019 về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:20015 tại Ủy ban nhân dân Quận 11.

Phòng đã thực hiện Tờ trình số 564/TTr-YT ngày 22/9/2020 về trình Quyết định công khai danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Phòng.

Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính thực tế sớm hơn quy định trung bình khoảng 3 ngày.

1.4. Phòng Kinh tế: