

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001 VÀO HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

ThS. TRẦN QUỐC VIỆT

Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng Quảng Bình

Cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, là khâu đột phá và là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của chính quyền các cấp; qua đó nhằm nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm, đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, người đứng đầu, bộ máy hành chính. Để tiếp tục nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, một trong những giải pháp không thể thiếu đó là áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các hoạt động cơ quan hành chính nhà nước. Việc áp dụng HTQLCL vào các hoạt động các cơ quan hành chính sẽ hỗ trợ đắc lực mục tiêu cải cách hành chính nhà nước trong việc xây dựng các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, từng bước cải tiến phương pháp làm việc, cải tiến phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tạo sự nhất quán trong công việc, chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được nhiều thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian và giảm chi phí phát sinh do xảy ra những sai sót trong công việc, giúp cán bộ, công chức tổ chức thực hiện công việc khoa học hơn; đồng thời nâng cao năng lực, trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ của công chức, làm cho quan hệ giữa các cơ quan hành chính nhà nước với người dân được cải thiện; góp phần tích cực thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy

định của Chính phủ... Vì vậy, đây được xem là một trong những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng dịch vụ hành chính, nâng cao năng lực đội ngũ công chức.

Trong những năm vừa qua, Chính phủ đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, từ năm 2006 việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 như là một yêu cầu bắt buộc đối với các cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công. Cùng với công cuộc cải cách hành chính, thời gian qua tỉnh Quảng Bình tích cực đẩy mạnh việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các hoạt động các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006; Quyết định 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 144/2006/QĐ-TTg; Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 (thay thế Quyết định 144 và Quyết định 118). Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình đã xác định đây là một nhiệm vụ quan trọng trong quá trình cải cách thủ tục hành chính. Do đó đã quyết tâm triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình và đã ban hành nhiều quyết định, kế hoạch, văn bản

chỉ đạo điều hành và triển khai thực hiện như:

Quyết định số 1874/QĐ-UBND ngày 16/7/2007 về việc Phê duyệt kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;

Quyết định số 425/QĐ-UBND, ngày 3/3/2011 về việc Phê duyệt Kế hoạch xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2011-2013;

Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014 về Kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;

Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 4/7/2018 về việc sửa đổi bổ sung một số nội dung Kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ban hành kèm theo Quyết định 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014. Theo đó, ngoài các đối tượng phải áp dụng ISO theo quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, UBND tỉnh còn mở rộng đối tượng áp dụng ISO đến tất cả các UBND cấp xã; đồng thời xác định lộ trình chuyển đổi tiêu chuẩn từ TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015 hoàn thành vào 30/6/2021;

Ban hành văn bản chỉ đạo số 2083/UBND-KTN ngày 2/12/2016 của UBND tỉnh về việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các hành chính;

Hàng năm (từ 2016-2019) UBND tỉnh ban hành các kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình.

Ngoài ra, Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan tham mưu cho UBND tỉnh thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã ban hành các văn bản hướng dẫn như: Công văn số 24/SKHCHN ngày 22/1/2008 về kế hoạch triển khai tư vấn, thực hiện xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2000 năm 2008; Hướng dẫn số 48/SKHCHN ngày 25/2/2008 về việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2000; Công văn số 360/SKHCHN ngày 23/10/2014 và công văn số 128/SKHCHN 7/4/2014 về việc thực hiện Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008; Công văn số 329/SKHCHN ngày 13/7/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc đẩy mạnh xây dựng áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính. Đồng thời hàng năm triển khai thực hiện kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình theo kế hoạch của UBND tỉnh, thông qua kiểm tra thực tế tại các cơ quan hành chính đã nắm bắt được tình hình triển khai áp dụng, những vướng mắc khó khăn, phát hiện những mặt hạn chế trong việc triển khai áp dụng HTQLCL qua đó đã kịp thời tham mưu cho UBND tỉnh các biện pháp triển khai thực hiện, chỉ đạo và điều chỉnh kịp thời; đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khắc phục các điểm không phù hợp trong quá trình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng. Hàng năm, tổ chức đào tạo bồi dưỡng kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL. Đặc biệt từ năm 2016 đến nay Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức 3 lớp đào tạo bồi dưỡng kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 (phiên bản 2008 và phiên bản 2015)

cho hơn 420 lượt cán bộ, công chức và người lao động của 42 các cơ quan, đơn vị hành chính cấp tỉnh; Tổ chức 7 lớp tập huấn đào tạo kiến thức về xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 cho hơn 500 cán bộ công chức, viên chức người lao động thuộc các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Nhờ đẩy mạnh các hoạt động áp dụng HTQLCL vào các hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, sự vào cuộc tích cực của các sở, ngành, cùng với sự hưởng ứng và nỗ lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước trong việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 đã đạt được những kết quả tích cực. Đến nay, tất cả các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh và UBND cấp huyện thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng trên địa bàn đã triển khai xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 (đạt 100%). Trong đó, có 28 cơ quan, đơn vị đáp ứng đầy đủ yêu cầu (chiếm 67%), 14 đơn vị (chiếm 33%) chưa đáp ứng yêu cầu do chưa áp dụng tất cả các thủ tục hành chính vào HTQLCL và hàng năm chưa thực hiện việc duy trì cải tiến, chưa thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ hàng năm; chưa tuân thủ các quy trình ISO ban hành. Các cơ quan UBND cấp xã (thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng) đang triển khai kế hoạch xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Có thể nói, việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình bước đầu đã tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý hành chính của các cơ quan; góp phần cải cách hành chính, kiểm soát việc thực hiện các thủ tục hành chính, làm giảm đáng kể hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức đối với người dân. Chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ

hành chính công được nâng cao. Thông qua áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đã nâng cao hiệu lực và hiệu quả công tác quản lý; tạo điều kiện thuận lợi cho lãnh đạo đơn vị điều hành công việc và thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất; cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm xử lý công việc đúng người, đúng thẩm quyền. Đa số các cơ quan hành chính nhà nước đã nhận thức được tính hiệu quả việc áp dụng HTQLCL và quyết tâm trong công tác chỉ đạo xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL; đội ngũ cán bộ, công chức đã có nhiều thay đổi trong nhận thức về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Tuy nhiên, thực tế việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các cơ quan hành chính nhà nước thời gian qua lại gặp nhiều khó khăn, việc thực hiện còn mang tính hình thức, nguyên nhân là do nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức cho rằng việc áp dụng HTQLCL ít hiệu quả thậm chí phát sinh thêm thủ tục, lãnh đạo của một số cơ quan còn chưa thường xuyên quan tâm chỉ đạo, kiểm tra giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến nên hiệu quả áp dụng HTQLCL chưa cao; hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi khiến các quy trình, thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi gây khó khăn cho quá trình thực hiện; nhiều cán bộ làm công tác tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về HTQLCL nên có ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Việc đào tạo kiến thức về ISO cho cán bộ, công chức của các cơ quan chưa được nhiều nên việc nhận thức và thực hiện HTQLCL chưa tốt. Các cơ quan xây dựng và ban hành quy trình xử lý công việc còn chưa khoa học, rõ ràng và không đảm bảo yêu cầu

của HTQLCL nên việc áp dụng mang lại hiệu quả chưa cao.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào các cơ quan hành chính góp phần cải thiện, nâng cao thứ hạng chỉ số cải cách hành chính của tỉnh cần thực hiện các giải pháp sau:

Đối với các cơ quan áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 cần thường xuyên rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời quy trình, thủ tục theo yêu cầu tiêu chuẩn, bảo đảm tính đồng bộ của hệ thống. Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu, bởi hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL phụ thuộc nhiều vào vai trò thủ trưởng đơn vị.

Ủy ban nhân dân tỉnh thường xuyên chỉ đạo các sở, ban, ngành thuộc đối tượng áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 nghiêm túc thực hiện triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL nhằm đưa hệ thống này hoạt động thực sự có hiệu quả.

Cơ quan tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL tiếp tục theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc áp dụng, duy trì cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính; hướng dẫn các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; hướng dẫn các đơn vị UBND cấp xã xây dựng áp dụng và công bố HTQLCL phù hợp theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Tổ chức đào tạo tập huấn xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ nhằm tạo điều kiện cho các cơ quan chuyển đổi sang phiên bản ISO 9001:2015 theo đúng lộ trình quy định được quy định tại công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/2/2018 và Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 4/7/2018 về việc sửa đổi bổ sung một số nội dung kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO

9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ban hành kèm theo Quyết định 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình công việc và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ. Đặc biệt là áp dụng HTQLCL theo ISO điện tử nhằm đảm bảo các quy trình công việc được tự động hóa, thống nhất, chuẩn hóa, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của những người tham gia vào quy trình; người dân có thể tham gia kiểm soát chất lượng và kết quả công việc chi tiết đến từng chuyên viên. ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế; khắc phục được các nhược điểm quản lý chất lượng theo hình thức ISO thủ công.

Tiếp tục bố trí kinh phí hàng năm trong việc đào tạo nâng cao nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và bố trí kinh phí đáp ứng đủ hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL cho các cơ quan hành chính. Đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ thực hiện để kiểm tra, giám sát việc duy trì hệ thống ISO của các cơ quan hành chính của tỉnh.

Có cơ chế thi đua, khen thưởng, khuyến khích, biểu dương các cơ quan hành chính tích cực vận hành tốt có hiệu quả việc áp dụng HTQLCL góp phần đắc lực cho hoạt động chuyên môn cũng như phục vụ cải cách hành chính.

Thực hiện được các giải pháp trên thì việc xây dựng, áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước sẽ đáp ứng được mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hướng đến xây dựng một nền hành chính hiện đại, hiệu lực; lấy thước đo sự thoả mãn của tổ chức, công dân làm cơ sở cho việc đánh giá hiệu quả cho hoạt động của các cơ quan mà trong đó HTQLCL là một công cụ hữu hiệu, cần thiết cho hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ■