

## NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ ÁP DỤNG ISO VÀO CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH GÓP PHẦN ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

**ThS. PHAN THANH NGHIÊM**

Phó Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Bình

**C**ải cách hành chính nhà nước là tạo ra những thay đổi trong các yếu tố cấu thành của nền hành chính nhằm làm cho các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội tốt hơn. Cải cách hành chính không làm thay đổi bản chất của hệ thống hành chính, mà chỉ làm cho hệ thống này trở nên hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân được tốt hơn so với trước. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 đã xác định rõ mục tiêu trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 2011-2020. Để thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn này, Chính phủ đã đẩy mạnh cải cách trên 6 nội dung: cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách tài chính công và hiện đại hóa hành chính.

Để hiện đại hóa nền hành chính, bên cạnh đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào các cơ quan hành chính nhà nước, việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (gọi tắt là ISO) vào các hoạt động cơ quan hành chính nhà nước là công cụ hữu hiệu nhằm đạt được mục tiêu cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn hiện nay.

Thông qua việc áp dụng ISO các quy trình giải quyết công việc được xây dựng một cách khoa học, liên tục cải tiến hướng tới mục tiêu là mỗi công đoạn giải quyết, xử lý công việc đều được xác định “*rõ việc, rõ người, rõ trách nhiệm, rõ quy trình và rõ kết quả*”, nhờ đó tạo sự nhất quán trong công việc, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, loại

bỏ việc làm không cần thiết, rút ngắn thời gian và hạn chế những sai sót trong công việc, đồng thời giảm thiểu phiền hà, nhũng nhiễu, nâng cao ý thức, trách nhiệm phục vụ của công chức, làm cho quan hệ giữa các cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, người dân được cải thiện... Đây được xem là một trong những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

Thực hiện chức năng tham mưu giúp UBND tỉnh Quảng Bình tổ chức thực hiện việc áp dụng ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, thời gian qua, Sở Khoa học và Công nghệ đã tích cực đôn đốc, hướng dẫn cho các cơ quan, đơn vị xây dựng và áp dụng HTQLCL theo đúng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về xây dựng và áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính nhà nước. Hằng năm, Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch và triển khai thực hiện kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn 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 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. Nhằm trang bị kiến thức về

ISO cho đội ngũ cán bộ, hằng năm, Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức lớp đào tạo bồi dưỡng kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 cho hơn 100 cán bộ của các cơ quan, đơn vị hành chính cấp tỉnh và nhiều lớp đào tạo cho cán bộ cấp xã, nhờ đó, đội ngũ cán bộ, công chức không ngừng được nâng cao kiến thức về xây dựng và áp dụng HTQLCL.

Nhờ đẩy mạnh các hoạt động xây dựng và áp dụng ISO 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 nên 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%). Các cơ quan UBND cấp xã đang trong quá trình triển khai xây dựng HTQLCL và sắp đi vào áp dụng.

Việc thực hiện áp dụng ISO vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã thực sự tạo ra phương pháp 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 nhờ đó được nâng cao. Thông qua áp dụng HTQLCL 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.

Tuy mang lại hiệu quả như vậy, nhưng quá trình vận hành, áp dụng ISO bằng thủ công (trên bản giấy) nó cũng làm phát sinh nhiều công việc, tốn thời gian giải quyết, trong khi biên chế không tăng nên gặp không ít khó khăn trong quá trình thực hiện. Xuất phát từ thực tế đó, để

nâng cao chất lượng và hiệu quả áp dụng ISO, Sở Khoa học và Công nghệ đã tích cực tham mưu UBND tỉnh đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong áp dụng ISO, xây dựng dự án về Hệ thống ISO điện tử và kết nối liên thông với Hệ thống một cửa điện tử nhằm giảm bớt khối lượng lớn công việc trong quá trình vận hành ISO, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính nhanh, gọn và hiệu quả hơn. Khi Hệ thống ISO điện tử đi vào hoạt động sẽ khắc phục được những nhược điểm hạn chế và nâng cao hiệu quả áp dụng, cụ thể là: rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về văn bản pháp luật, quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế; tiến trình công việc sẽ tự động được ghi nhận và kết xuất ra dưới hình thức biểu mẫu hoặc bảng tổng hợp; ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ vị trí nào, khi được phân quyền là có thể tra cứu hoặc tổng hợp thông tin chi tiết nhiều chiều, nhiều dữ kiện khác nhau. Trong một hệ thống quản lý theo ISO điện tử, 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.

Có thể nói, hoạt động áp dụng ISO vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình bước đầu đã 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, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, làm giảm đáng kể hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức đối với người dân. Đa số các cơ quan hành chính nhà nước đã nhận thức được tính hiệu quả việc áp dụng ISO và quyết tâm trong công tác chỉ đạo xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn. Chính vì vậy, việc nâng cao chất lượng và hiệu quả áp dụng ISO vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình được xem là một trong những giải pháp thiết thực để nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng dịch vụ hành chính, tiến tới thỏa mãn sự hài lòng của người dân, các tổ chức và doanh nghiệp, góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính công trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ■