

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO VÀO HOẠT ĐỘNG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

TRẦN THÀNH LONG

Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quảng Bình

Ngày 5 tháng 3 năm 2014, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001, mô hình hệ thống quản lý chất lượng được xác định như một công cụ quan trọng hỗ trợ cho các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng công việc trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Hệ thống quản lý chất lượng đã mang lại hiệu quả thiết thực, đã hỗ trợ đắc lực trong việc cải cách hành chính trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao chất lượng phục vụ trong việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước. Đó là lãnh đạo cơ quan điều hành công việc nội bộ suôn sẻ và có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất, xác định rõ trách nhiệm của lãnh đạo và công chức trong quy trình xử lý công việc, kiểm soát quá trình xử lý công việc tại cơ

quan, nắm rõ công việc từng cá nhân và hạn chế được cách thức giải quyết công việc tùy tiện theo chủ quan của công chức, cấp dưới từ đó làm bằng chứng cho công tác nhận xét đánh giá cán bộ, công chức một cách công bằng, chính xác.

Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 góp phần giúp cán bộ, công chức tại cơ quan hành chính nhà nước tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công việc khoa học hơn, tạo sự chuyển biến trong nhận thức về vai trò của công chức khi thi hành nhiệm vụ, việc đánh giá năng lực chuyên môn, kết quả công việc khách quan hơn. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng giúp các tổ chức, cơ sở, doanh nghiệp... là những khách hàng của cơ quan nhận được những dịch vụ tốt hơn, không mất nhiều thời gian đi lại, chờ đợi; sự hài lòng về chất lượng phục vụ của cơ quan ngày càng được nâng cao; đồng thời áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng làm giảm thiểu sự nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh Quảng Bình đã ban hành các Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày

21/4/2014 về Kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh 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 Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Quảng Bình ban hành kèm theo Quyết định 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014. Theo đó, ngoài các đối tượng phải áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, còn mở rộng đối tượng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đến tất cả các UBND cấp xã. Để triển khai Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 4/7/2018, trong năm 2018-2019 Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với UBND cấp huyện, thị xã, thành phố đã tổ chức tập huấn nhận thức, cũng như kỹ năng xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của UBND cấp xã. Thông qua tập huấn là cơ hội để các cán bộ, công chức cấp xã tiếp cận được các yêu cầu của tiêu chuẩn, quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời chia sẻ kinh nghiệm trong quá trình triển khai Hệ thống quản lý chất lượng từ đó góp phần việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thuận lợi và đáp ứng các yêu cầu theo quy định. Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng sẽ giúp lãnh đạo UBND cấp xã điều hành công việc và thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất; nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã,

đảm bảo quá trình xử lý công việc đúng luật.

Để việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước cấp xã có hiệu quả thiết thực trước hết:

Lãnh đạo cao nhất của cơ quan cần nhận thức đúng đắn tầm quan trọng và hiệu quả mang lại cho công tác quản lý khi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; cần có quyết tâm cao và quyết liệt trong công tác chỉ đạo, điều hành thực thi nhiệm vụ này.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để nâng cao hơn nữa trách nhiệm của cán bộ, công chức cơ quan trong tuân thủ các quy trình ISO.

Cần phân công trách nhiệm phù hợp để đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng và áp dụng mang lại hiệu quả cao nhất; trong đó cần gắn liền công tác xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng với công tác kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của đơn vị; gắn liền trách nhiệm kiểm soát thủ tục hành chính với trách nhiệm chủ trì xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác kiểm tra, đánh giá nội bộ; kiểm soát tốt hơn nữa việc thực hiện các quy trình ISO của các đơn vị.

Tăng cường đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng cho Ban ISO của cơ quan và các công chức có liên quan.

Có cơ chế, chính sách phù hợp nhằm nâng cao trách nhiệm và tính chủ động của Ban ISO ■