

## ISO 9001: Công cụ hữu hiệu xây dựng nền hành chính hiện đại

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (sau này được nâng cấp thành tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015) đã được áp dụng trong hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ năm 2013. Sau 7 năm triển khai thực hiện, ISO 9001:2015 đã khẳng định được vai trò là một công cụ quan trọng, hỗ trợ cho các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chuẩn hóa các quy trình giải quyết công việc, cải tiến phương thức thực thi công vụ với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân; minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh.

### **Triển khai đồng bộ, hiệu quả trên cả nước**

Trước yêu cầu, đòi hỏi cấp thiết của đời sống và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, Nhà nước đã sớm có chủ trương và chỉ đạo tiến hành cải cách hệ thống bộ máy nhà nước và phương thức hoạt động, nhằm tìm giải pháp từng bước và đồng bộ cho việc cải cách, xây dựng một bộ máy hành chính hiệu lực và hiệu quả.

Hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch, vững mạnh, việc sử dụng công cụ quản lý thích hợp có ý nghĩa rất quan trọng. Trong các mô hình quản lý có thể đưa vào áp dụng trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, HTQLCL theo TCVN ISO 9001 là một lựa chọn thích hợp.

Theo đánh giá của các chuyên gia, việc triển khai xây dựng, áp



**TS Nguyễn Hoàng Linh - Phó Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng trình bày báo cáo sơ kết tại Hội nghị.**

dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 trong thời gian đầu còn nhiều khó khăn do các khái niệm, thuật ngữ quy định trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 còn trừu tượng, khó hiểu, đội ngũ cán bộ thực hiện việc xây dựng, áp dụng chưa được đào tạo bài bản, tư

tưởng giải quyết công việc vẫn theo tư duy cũ. Tuy nhiên cho đến nay, hoạt động này đã trở thành một công cụ hữu hiệu, phổ biến ở các bộ, cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính trên phạm vi cả nước. Sau 7 năm triển khai áp dụng, có thể thấy rõ kết quả cụ

thể như sau:

*Hình thành hệ thống các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL:*

Tại các bộ, ngành: 91% số bộ, ngành (20/22) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính). Các bộ, ngành cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng (74/98 cơ quan, tổ chức, chiếm tỷ lệ 75,5%).

Tại địa phương: 98,4% số địa phương (62/63) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng của địa phương đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính). Các địa phương cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng, theo đó có 62/63 địa phương (98,4%) đã triển khai việc xây dựng, áp dụng HTQLCL tại các UBND cấp xã, trong đó 62,5% số xã đã xây dựng, áp dụng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 theo quy định.

*Xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện ISO 9001:*



**Bộ trưởng Huỳnh Thành Đạt phát biểu tại Hội nghị.**

Để triển khai hoạt động này rộng khắp trên cả nước, Bộ Khoa học và Công nghệ (KH&CN) và Bộ Tài chính đã ban hành các thông tư hướng dẫn như Thông tư số 26/2014/TT-BKH&CN, Thông tư số 116/2015/TT-BTC giúp việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL đạt hiệu quả cao.

Các bộ, ngành đã công bố đầy đủ Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương; đã hình thành hệ thống các cơ sở đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước đối với chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá và hệ thống tổ chức/chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận/chuyên gia đánh giá, đáp ứng yêu cầu tư vấn, kiểm tra HTQLCL trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, gồm: 5 cơ sở đào tạo, 28 tổ chức tư vấn, 4 tổ chức chứng nhận, 9 chuyên gia

tư vấn độc lập.

Về hiệu quả, việc áp dụng HTQLCL ISO 9001 trong các cơ quan hành chính nhà nước đã đem lại những chuyển biến rõ rệt như: i) Nhận thức của cán bộ, công chức về tinh thần cải cách phục vụ nhân dân, doanh nghiệp được thay đổi và cải thiện rõ rệt; ii) Đã xây dựng được các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức, phòng ban giải quyết công việc thông suốt, kịp thời; iii) Đơn giản hóa quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của doanh nghiệp, địa phương; iv) Tác phong làm việc của cán bộ, công chức ngày càng khoa học, nghiêm túc hơn trong thực thi công vụ; người cán bộ đã trở thành cầu nối giữa luật pháp và người dân, có trách nhiệm hướng dẫn người dân thực hiện



Thứ trưởng Lê Xuân Định phát biểu bế mạc Hội nghị.

quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật; v) Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” theo quy định của Chính phủ; chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao; từng bước tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân khi đến cơ quan hành chính nhà nước; vi) Là nền tảng quan trọng chuẩn bị cho việc xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số và số hóa quy trình, thủ tục hành chính nhà nước.

### **Tăng cường áp dụng ISO điện tử gắn với xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số**

Nhằm tổng kết, rút ra những bài học kinh nghiệm trong việc áp dụng HTQLCL ISO 9001 và nâng cao hơn nữa hiệu quả áp dụng trong thời gian tới, ngày 9/4/2021, Bộ KH&CN đã tổ chức Hội nghị sơ kết tình hình triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày

5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2015-2020 (Quyết định 19). Phát biểu khai mạc Hội nghị, Bộ trưởng Huỳnh Thành Đạt cho rằng, việc áp dụng ISO 9001 trong hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, góp phần xây dựng Chính phủ “*kiến tạo, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, tận tâm, tận lực, phục vụ nhân dân*”. Với nhiệm vụ được giao là cơ quan đầu mối theo phân công của Thủ tướng Chính phủ, Bộ KH&CN đã luôn nhận được sự đồng hành của các ban, bộ, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân liên quan trong việc tổ chức triển khai thực hiện một cách mạnh mẽ, quyết liệt, hiệu quả, đồng bộ và thống nhất trên phạm vi cả nước.

Tại Hội nghị, các đại biểu

đã tập trung thảo luận, chia sẻ những kinh nghiệm trong quá trình triển khai thực hiện; những khó khăn, vướng mắc và đề xuất các giải pháp nhằm tiếp tục thực hiện hiệu quả Quyết định 19. Phó Giám đốc Sở KH&CN TP Hồ Chí Minh Nguyễn Thị Kim Huệ cho rằng, việc kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin với xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, tăng cường tính giám sát, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công cho người dân, doanh nghiệp cũng như đáp ứng các yêu cầu của pháp luật. Bà Nguyễn Thị Kim Huệ kiến nghị, cần mở rộng đối tượng bắt buộc phải xây dựng và áp dụng HTQLCL là UBND phường, xã, thị trấn để thực hiện đồng bộ, xuyên suốt từ Trung ương đến địa phương... Theo quan điểm của Giám đốc Sở KH&CN tỉnh An Giang Tăng Phú An, việc áp dụng HTQLCL tại các cơ quan hành chính tại An Giang đã góp phần tích cực nâng cao chỉ số cạnh tranh, minh bạch trong quản lý hành chính của tỉnh; các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh đã có nhiều đổi mới trong tác phong và lề lối làm việc, nâng cao chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân khi tiếp xúc giải quyết công việc với cơ quan nhà nước, nâng cao hiệu quả cải cách hành chính. Sở KH&CN tỉnh An Giang kiến nghị, Bộ KH&CN nghiên cứu, cho thực hiện thí điểm việc xây dựng, áp





Thứ trưởng Lê Xuân Định tặng Bằng khen cho tập thể, cá nhân đạt thành tích tốt trong triển khai ISO 9001 tại cơ sở.

dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL tại một số trường trung học phổ thông tại các thành phố thuộc tỉnh; tăng cường kiểm tra, đánh giá công tác áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL...

Bên cạnh đó một số đại biểu cho rằng, quy định về điểm số cho hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính còn thấp, chưa tạo động lực thúc đẩy, tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này. Do đó, cần tăng điểm chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh đối với tiêu chí này. Nhiều đại biểu nêu lên một số khó khăn trong việc hướng dẫn địa phương chuyển HTQLCL từ bản giấy sang bản điện tử; cán bộ chuyên trách công tác này thường luân chuyển nên việc tập huấn chưa thuận lợi...

Phát biểu tại Hội nghị, Thứ trưởng Bộ KH&CN Lê Xuân Định

cho biết, việc áp dụng TCVN ISO 9001 ban đầu khá khó khăn, nhưng đến nay hoạt động này đã trở thành một công cụ hữu hiệu trong xây dựng nền hành chính hiện đại. Qua công tác sơ kết cho thấy, hầu hết các nội dung và chỉ tiêu quan trọng đặt ra trong Quyết định 19 đã được triển khai nghiêm túc và hiệu quả. Để tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định 19 trong thời gian tới có hiệu lực, hiệu quả cao hơn, Thứ trưởng đề nghị các bộ, ngành, địa phương chỉ đạo các cơ quan, tổ chức trực thuộc hoàn tất các nội dung theo quy định tại quyết định này; tăng cường hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo quy định tối thiểu một lần/năm. Tổ chức sơ kết việc xây dựng áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại bộ, ngành, địa phương để nhân rộng các mô hình hay, cách

làm tốt. Đồng thời, gắn kết việc triển khai chính quyền điện tử, chuyển đổi số với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001; nâng điểm đánh giá cho việc áp dụng HTQLCL trong điểm đánh giá cải cách hành chính; mở rộng việc xây dựng, áp dụng HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng như UBND cấp xã, các đơn vị sự nghiệp...

Thứ trưởng cho biết, Bộ KH&CN ghi nhận các ý kiến đóng góp, chia sẻ, trao đổi, thảo luận tại Hội nghị để tiếp tục làm đầu mối phối hợp với các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện; nghiên cứu, đề xuất Thủ tướng Chính phủ để sửa đổi, bổ sung Quyết định 19 cho phù hợp với tình hình thực tế. Một trong những nhiệm vụ, đề xuất sửa đổi thời gian tới đó là tăng cường áp dụng ISO điện tử gắn với việc xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số. Đây là một nội dung rất quan trọng cần đẩy mạnh trong thời gian tới.

Trong khuôn khổ Hội nghị, Bộ KH&CN đã tặng Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN cho 16 tập thể và 16 cá nhân đã có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 giai đoạn 2015-2020

*Thiên Hà*