

Thực hiện ISO là hỗ trợ tích cực cho công tác cải cách hành chính

HỒ NGÀ (thực hiện)

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO của Bộ Công Thương vừa tiếp tục được Trung tâm Chứng nhận phù hợp, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng xem xét, đánh giá và xác nhận phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Nhân dịp này, Tạp chí Công nghiệp đã phỏng vấn Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa, Trưởng ban Chỉ đạo ISO của Bộ Công Thương về những khó khăn, thuận lợi trong quá trình triển khai thực hiện ISO của Bộ trong thời gian qua và dự định trong giai đoạn tiếp theo. Trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc.



Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa

PV: Thưa Thứ trưởng, là một trong những bộ, ngành đầu tiên triển khai thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, xin Thứ trưởng cho biết một số kết quả và tác động của nó đến công tác cải cách thủ tục hành chính của Bộ Công Thương?

Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa: Bộ Công Thương là một trong những bộ, ngành đầu tiên triển khai thực hiện Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định 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 và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Quyết định 144/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Trước đó, vào năm 2005, Bộ Công nghiệp (cũ) đã xây dựng thành công Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 (ISO) và đã được Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng cấp Giấy Chứng nhận phù hợp. Việc hợp nhất Bộ Công nghiệp và Thương mại (trước đây) thành

Bộ Công Thương vào năm 2007 dẫn đến cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Bộ Công Thương có sự thay đổi căn bản.

Sau khi đánh giá tình hình triển khai và áp dụng ISO của Bộ Công nghiệp (cũ), nhằm hướng tới việc áp dụng thống nhất các quy trình ISO trong phạm vi cơ quan Bộ, Bộ Công Thương đã có Quyết định số 4030/QĐ-BCT ngày 21/7/2008 thành lập Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc nghiên cứu, áp dụng ISO do 01 đồng chí Thứ trưởng làm Trưởng ban chỉ đạo và đồng chí Chánh Văn phòng làm Phó Trưởng ban, đồng thời phê duyệt đơn vị tư vấn xây dựng ISO là Công ty APAVE Việt Nam và Đồng Nam Á. Ngay sau đó, các công việc xây dựng và áp dụng ISO vào hoạt động quản lý nhà nước của Bộ nhanh chóng được triển khai.

Sau một thời gian áp dụng, Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Công Thương đã được Trung tâm Chứng nhận phù hợp đánh giá và xác nhận phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và được cấp Giấy chứng nhận phù hợp tại Quyết định số 925/QĐ-TĐC ngày

8/6/2010 của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

Theo quy định, Chứng chỉ ISO được cấp có thời hạn 03 năm và trong thời gian đó, đơn vị đánh giá (Quacert) sẽ đánh giá giám sát 02 lần, mỗi lần không quá 12 tháng, để từ đó kiến nghị Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng duy trì hoặc thu hồi Chứng chỉ ISO. Cho đến nay, Bộ Công Thương đã trải qua 02 lần đánh giá giám sát và được đánh giá là hệ thống hoạt động tốt, phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Việc áp dụng ISO đối với các cơ quan quản lý nhà nước khó định hình được kết quả cụ thể. Tuy nhiên, có thể hiểu đây chính là đưa khoa học, đưa phương pháp quản lý mới vào công việc thường xuyên của từng chuyên viên và từng đơn vị. Triển khai Hệ thống quản lý chất lượng ISO là biện pháp hỗ trợ tích cực cho công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước thông qua việc nâng cao chất lượng công việc (xem xét, giải quyết kịp thời, đầy đủ, không gây phiền hà, không để tồn đọng yêu cầu chính đáng)

và nâng cao tính chất phục vụ - có tinh thần trách nhiệm, quan tâm lợi ích của công dân, có văn hóa trong cư xử... Đây cũng là cơ sở cho việc không ngừng cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc, giúp xác định các quy trình cần phải thực hiện để hạn chế thấp nhất những sai sót, hạn chế sự phụ thuộc vào mỗi cá nhân; đồng thời, tiết kiệm thời gian cho cán bộ, công chức cũng như người dân và doanh nghiệp. Từ đó, đẩy nhanh quá trình cải cách thủ tục hành chính của cơ quan cho phù hợp hơn với nhu cầu của thực tế, nhằm mang lại nền hành chính công trong sạch, năng động và hiệu quả.

PV: Để thực hiện ISO, mỗi đơn vị phải tự xây dựng cho mình 01 quy trình. Bộ Công Thương đã xây dựng được bao nhiêu quy trình để việc quản lý được minh bạch, năng động và hiệu quả hơn? Mục tiêu chất lượng Bộ đặt ra là gì, thưa Thứ trưởng?

Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa: Để triển khai ISO, Bộ Công Thương đã ban hành Bộ tài liệu nội bộ vào áp dụng tại cơ quan Bộ từ ngày 01/8/2009. Bộ tài liệu gồm có 85 tài liệu, bao gồm các quy trình, hướng dẫn của Ban Chỉ đạo ISO Bộ Công Thương do các đơn vị xây dựng, nhằm chuẩn hoá các công việc mà cán bộ công chức, các đơn vị trong cơ quan thường xuyên thực hiện. Mục đích là làm cho mọi hoạt động, công việc trong cơ quan được đồng bộ, minh bạch, rõ ràng, rõ trách nhiệm hơn và giúp cho người đứng đầu của cơ quan kiểm soát, quản lý công việc tốt hơn, mang lại hiệu quả cao hơn.

PV: Thay đổi nhận thức của mỗi cá nhân là rất khó, nhất là trong cả hệ thống quản lý của một Bộ đặc biệt quan trọng với kinh tế đất nước như Bộ Công Thương. Vậy Bộ có những kinh nghiệm gì để giải quyết khó khăn này thưa Thứ trưởng?

Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa: Điều đầu tiên và rất quan trọng là sự

đồng thuận của Lãnh đạo Bộ, lãnh đạo các đơn vị trong việc nghiên cứu, áp dụng triển khai ISO. Tại Bộ Công Thương, lãnh đạo Bộ, mà người đứng đầu là Bộ trưởng, ngoài sự ủng hộ còn chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện, cũng như cam kết cùng Ban chỉ đạo ISO Bộ sẽ thực hiện thường xuyên và nghiêm ngặt các thủ tục, qui trình, qui định theo tiêu chuẩn ISO. Trưởng Ban chỉ đạo ISO phải thường xuyên yêu cầu thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Bộ về việc quán triệt đến các cán bộ công chức trong đơn vị nghiêm túc triển khai các công việc ISO, bố trí cán bộ đầu mối, đủ năng lực để đảm nhận các công việc có liên quan.

Ban chỉ đạo ISO với thành phần gồm Trưởng ban là Lãnh đạo Bộ, Phó Trưởng ban là Chánh Văn phòng Bộ và một số Ủy viên là lãnh đạo các Vụ sẽ có tác dụng đảm bảo vai trò lãnh đạo và tính nhất quán trong việc đề ra chính sách chất lượng, xác định mục đích, biện pháp, chỉ dẫn và tạo môi trường làm việc thuận lợi để mọi người có thể tham gia một cách đầy đủ nhất trong thực hiện những mục tiêu.

Việc phát động phong trào thi đua giữa các đơn vị trong quá trình thực hiện và việc đưa kết quả triển khai thực hiện ISO của các đơn vị, của cán bộ công chức thành một trong những tiêu chí đánh giá thi đua khen thưởng cuối năm cũng có tác dụng tích cực trong việc nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ công chức trong cơ quan.

PV: Xin Thứ trưởng cho biết, mục tiêu của chương trình trong giai đoạn tới đây sẽ như thế nào?

Thứ trưởng Hồ Thị Kim Thoa: Trước mắt, trong năm 2012, Ban Chỉ đạo ISO Bộ Công Thương yêu cầu lãnh đạo các đơn vị chỉ đạo cán bộ, công chức tiếp tục triển khai đúng các quy trình, hướng dẫn của tài liệu với 04 mục tiêu chính sau:

Bảo đảm 100% hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân được xử lý, giải quyết đúng quy định;

Bảo đảm trên 80% các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản cá biệt của Bộ Công Thương được xây dựng, xử lý, giải quyết đúng thời gian quy định;

Bảo đảm giá trị sản xuất công nghiệp tăng 13,0%, xuất khẩu tăng 13%, tỷ lệ nhập siêu/tổng kim ngạch xuất khẩu khoảng 11-12%, trong điều kiện cho phép, phấn đấu tỷ lệ nhập siêu/tổng kim ngạch xuất khẩu dưới 10%; tổng mức lưu chuyển bán lẻ hàng hoá và dịch vụ xã hội tăng khoảng 22-23% so với năm 2011 và tiếp tục chủ động hội nhập quốc tế trên tất cả các bình diện song phương, khu vực và đa phương.

Bảo đảm 100% cán bộ, công chức biết sử dụng, khai thác các dịch vụ, dữ liệu trên máy vi tính để phục vụ cho công việc và tiếp tục duy trì, cải tiến quản lý Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước của Bộ Công Thương.

Tiếp đó, Bộ Công Thương sẽ căn cứ vào kết quả thực hiện Đề án 30 và tình hình thực hiện Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật năm 2011 của Bộ để xem xét, sửa đổi, xây dựng mới các quy trình, đảm bảo tính hiệu quả của công việc và phù hợp với hệ thống quản lý.

Bộ Công Thương cũng sẽ chỉ đạo Vụ Khoa học và Công nghệ tiếp tục triển khai hướng dẫn các Cục, Tổng cục, Cơ quan đại diện của Bộ tại thành phố Hồ Chí Minh xây dựng và triển khai ISO theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

Bộ Công Thương cũng sẽ liên tục cải tiến mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng thông qua việc đánh giá chất lượng nội bộ, phân tích số liệu, khắc phục sai lỗi, phòng ngừa sai lỗi và xem xét của lãnh đạo để đảm bảo sự hoạt động ngày càng có hiệu lực và hiệu quả hơn, giữ vững Chứng chỉ ISO trong những năm tiếp theo.

PV: Xin cảm ơn Thứ trưởng về cuộc trao đổi thú vị này!