

ÁP DỤNG HỆ THỐNG ISO ĐIỆN TỬ GIẢI PHÁP ĐỂ XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ

ThS. PHAN THANH NGHIỆM

Phó Giám đốc Sở KH&CN tỉnh Quảng Bình

Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 (hệ thống ISO) vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước được Thủ tướng Chính phủ quy định từ năm 2006 tại Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg với phiên bản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2000; sau đó được cập nhật, thay thế bằng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2008 theo Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 và vừa được Thủ tướng quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014. Qua đó, tiếp tục khẳng định kết quả tích cực, thiết thực và sự quyết tâm của Chính phủ trong việc áp dụng hệ thống ISO vào quy trình quản lý, điều hành hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước nói chung, trong xử lý hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân nói riêng nhằm góp phần thực hiện công cuộc cải cách hành chính.

Hệ thống ISO tạo ra các quá trình thực hiện công việc dịch vụ công một cách rõ ràng và rành mạch để mọi người thực hiện theo đúng quy trình và từ đó tạo ra sự chuyên nghiệp trong quá trình xử lý các công việc cũng như dịch vụ công và như vậy sẽ nâng cao được chất lượng và thời gian xử lý công việc một cách nhanh chóng hơn. Qua đó, lãnh đạo cơ quan có thể nắm được tình hình, tiến độ giải quyết công việc; cán bộ hiểu được quy trình, nội dung công việc phải làm và người dân có thể kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện của cán bộ công chức. Áp dụng hệ thống ISO còn giúp cơ quan hành chính khi luân chuyển hoặc tuyển dụng mới cán bộ mới sẽ tiếp cận công việc nhanh hơn nhờ đã có các quy trình nghiệp vụ và các quy trình quản lý một cách rõ ràng tránh mất thời gian cho việc nghiên cứu và học hỏi.

Bên cạnh đó, hệ thống ISO còn tạo ra cách thức xử lý những vấn đề phát sinh, những vấn đề không phù hợp hoặc những phản ánh của khách hàng và cách thức xử lý để đảm bảo các vấn đề này được công khai minh bạch và mọi người nắm bắt được các yêu cầu.

Việc áp dụng hệ thống ISO vào các cơ quan hành chính nhà nước trong thời gian qua đã góp phần 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. Tuy nhiên, hiện nay hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước đang áp dụng hệ thống ISO theo hình thức trên bản giấy (ISO thủ công) nên còn gặp nhiều khó khăn do những nhược điểm sau:

Thứ nhất, việc kiểm soát, cập nhật thông tin của quá trình thủ công, chỉ những người tham gia trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc; không thể tra cứu và tổng hợp tức thời thông tin về tình trạng giải quyết công việc.

Thứ hai, tài liệu, hồ sơ về hệ thống ISO rất nhiều (lên đến vài trăm trang) khó có thể nắm hết để thực hiện đúng quy trình; tốn nhiều không gian để lưu trữ và khó khăn trong tìm kiếm để sử dụng.

Thứ ba, hệ thống văn bản pháp luật của nền hành chính luôn thay đổi dẫn đến các quy trình, hướng dẫn và biểu mẫu được soạn thảo khi xây dựng hệ thống ISO sẽ nhanh chóng lạc hậu cần phải mất nhiều công sức và thời gian để cập nhật sửa đổi vào hệ thống tài liệu.

Thứ tư, khó có thể giám sát, kiểm soát thường xuyên việc tuân thủ theo đúng hệ thống

ISO hay không khi mọi người tham không tự giác thực hiện.

Để khắc phục các nhược điểm nói trên của ISO thủ công, việc ứng dụng công nghệ thông tin tích hợp với hệ thống ISO (gọi tắt là ISO điện tử) là giải pháp tối ưu xu thế tất yếu, là mô hình phổ biến của nhiều quốc gia và trở thành nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của bất cứ quốc gia nào trong thời đại Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về xây dựng Chính quyền điện tử đã chỉ rõ một trong những nhiệm vụ và giải pháp quan trọng để xây dựng chính quyền điện tử là: “Triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử) trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.”.

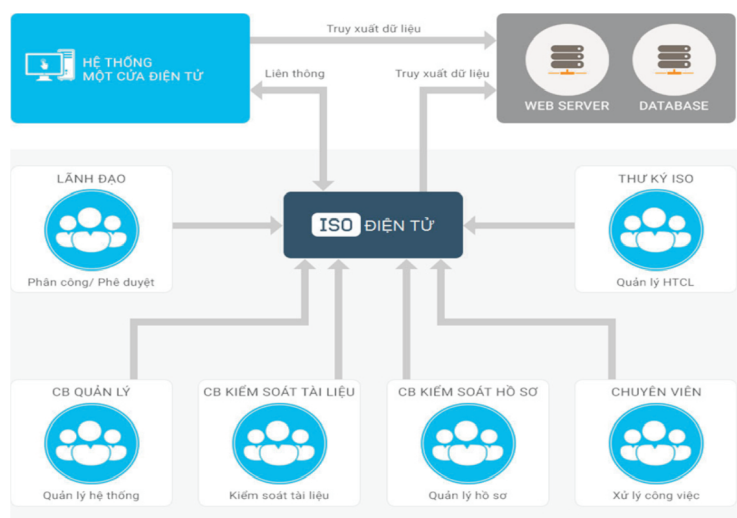
Ưu điểm của áp dụng ISO điện tử vào cơ quan hành chính là:

Việc quản lý, vận hành quy trình công việc và xử lý nghiệp vụ chính được tin học hóa; nội dung hồ sơ, quy trình giải quyết, nội dung thực hiện và thời gian cho từng công đoạn được chuẩn hóa; biểu mẫu, hồ sơ được kết xuất tự động mang tính thống nhất, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của những người tham gia thực hiện quy trình; giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Khi thực hiện ISO điện tử, mọi công việc sẽ được minh bạch trong kiểm soát và giám sát và thông tin chi tiết. Nhờ đó, lãnh đạo cơ quan nắm được kết quả thực hiện chi tiết đến từng từng phòng ban/bộ phận và chuyên viên, tăng cường khả năng công khai thông tin về giải quyết thủ tục hành chính đến người dân và doanh nghiệp.

Áp dụng ISO điện tử sẽ giúp cho việc cập nhật, tra cứu, quản lý và lưu trữ tài liệu, hồ sơ được thuận lợi và dễ dàng hơn.

Thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về xây dựng Chính



Mô hình triển khai kết nối ISO với hệ thống một cửa điện tử

quyền điện tử, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, chính các bộ ngành, địa phương đang đẩy mạnh xây dựng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cửa điện tử và thực hiện các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ công được thực hiện trên môi trường mạng (Cổng dịch vụ công trực tuyến). Do vậy, việc kết nối giữa ISO điện tử với một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến là xu hướng tất yếu và sẽ mang lại hiệu quả và lợi ích to lớn hơn nữa đối với cơ quan hành chính nhà nước và người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Cần nhận thức rằng, áp dụng ISO thủ công hay ISO điện tử thì con người vẫn là yếu tố chính quyết định đến chất lượng và hiệu quả công việc. Với ISO thủ công, mỗi người tham gia trong quy trình cần phải ký xác nhận ngày nhận vào phiếu theo dõi công việc; với ISO điện tử, họ phải thực hiện thao tác xác nhận công việc trên phần mềm máy tính. Việc thao tác trong phần mềm thực sự đơn giản và nhanh hơn rất nhiều so với ghi nhận trên phiếu kiểm soát ISO. Tuy nhiên, thói quen thủ công là một cản trở lớn khi bắt đầu triển khai ISO điện tử. Mặt khác, nếu chỉ trông đợi tinh thần tự giác của mỗi vị trí trong quy trình thì chắc

(Xem tiếp trang 25)

các gói sản phẩm hấp dẫn cho du khách. Công tác quảng bá xúc tiến cũng tạo một môi trường tốt cho các doanh nghiệp kinh doanh trên lĩnh vực du lịch trong tỉnh thêm năng động, sáng tạo và có thêm nhiều kinh nghiệm trong việc quảng bá cho doanh nghiệp của mình. Mặt

khác, vai trò của quảng bá, xúc tiến du lịch góp phần nâng cao nhận thức của xã hội trong việc bảo tồn và phát huy giá trị của các tài nguyên, sản phẩm, dịch vụ du lịch của tỉnh theo hướng chuyên nghiệp và bền vững ■

ÁP DỤNG HỆ THỐNG ISO ĐIỆN TỬ... (Tiếp theo trang 10)

chẩn ISO sẽ không thể duy trì. Do vậy, triển khai ISO dù điện tử hay thủ công cũng đòi hỏi tính kiểm soát và các chế tài nhằm đảm bảo bộ máy vận hành theo các tiêu chuẩn ISO mới mang lại hiệu quả và thành công.

Hiện nay, tỉnh Quảng Bình đã đầu tư tương đối đầy đủ và hiện đại về hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin (web server và data centre) và hầu hết các cơ quan đơn vị đã trang bị cổng kết nối internet tốc độ cao, mạng Lan, máy tính cá

nhân đến từng cán bộ, công chức để có thể sẵn sàng triển khai xây dựng và vận hành ISO điện tử. Vấn đề cần quan tâm là xây dựng phần mềm tối ưu đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn và đảm bảo tính kết nối liên thông dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng ISO điện tử vào cơ quan hành chính nhà nước góp phần thực hiện cải cách hành chính và xây dựng chính quyền điện tử ■

THỰC HIỆN NHIỆM VỤ HƯỚNG DẪN, KIỂM TRA... (Tiếp theo trang 20)

Nhà nước về phòng, chống tham nhũng, lãng phí; trong thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, thường xuyên... nhằm đánh giá hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về phòng, chống tham nhũng, lãng phí; mức độ triển khai, mức độ “thấm thấu” về chế độ, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong phòng, chống tham nhũng, lãng phí của từng đơn vị cơ sở, để tổng hợp và tham mưu cho lãnh đạo Ban, trên cơ sở những thông tin được cán bộ trực tiếp theo dõi cung cấp cộng với nhiều nguồn thông tin khác để Ban tham mưu cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực Tỉnh ủy lãnh đạo, chỉ đạo uốn nắn những lệch lạc của cá nhân hay tập thể đơn vị... Bằng cách này, cán bộ của Ban vừa có điều kiện thâm nhập thực tế, nâng cao bản lĩnh chính trị, năng lực chuyên môn, đồng thời giúp lãnh đạo Ban có được nguồn thông tin đầy đủ, kịp thời, nhạy bén trong tham mưu công việc cho Ban Thường vụ

Tỉnh ủy, góp phần ngăn ngừa xung đột lợi ích riêng và trách nhiệm được ủy thác mang tính khách quan và có thể giải quyết triệt để.

Ngoài các hình thức tổ chức kiểm tra, giám sát theo chức năng, nhiệm vụ của Ban như đã nêu trên, trong thực tế, có thể tùy theo nội dung phát sinh hoặc theo chỉ đạo trực tiếp của Bí thư Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy tiến hành thành lập đoàn/tổ xác minh các nội dung có liên quan hay tiến hành theo một hình thức thích hợp khác để xác định và phân tích rõ hơn nguyên nhân, vướng mắc; những mâu thuẫn nhằm tham mưu cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy lãnh đạo, chỉ đạo cách xử lý, kịp thời ngăn ngừa hay phát hiện các mâu thuẫn lợi ích là nguyên do dẫn đến hành vi tham nhũng ở các cơ sở, nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác hướng dẫn, kiểm tra, giám sát theo chức năng, nhiệm vụ được giao trong công cuộc phòng, chống tham nhũng tại địa phương ■