

ÁP DỤNG ISO HÀNH CHÍNH - GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH QUẢNG BÌNH

NGUYỄN XUÂN SONG

Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng tỉnh Quảng Bình

Cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, là khâu đột phá và là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của chính quyền các cấp qua đó nhằm nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm, đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, người đứng đầu, bộ máy hành chính. Để tiếp tục nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, một trong những giải pháp không thể thiếu đó là áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các hoạt động cơ quan hành chính nhà nước. Việc áp dụng HTQLCL vào các hoạt động các cơ quan hành chính sẽ hỗ trợ đắc lực mục tiêu cải cách hành chính, nhà nước trong việc xây dựng các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, từng bước cải tiến phương pháp làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan. Vì vậy, đây được xem là một trong những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng hoạt động công vụ, nâng cao năng lực đội ngũ công chức, cải thiện quan hệ giữa các cơ quan hành chính nhà nước với người dân...

Trong những năm vừa qua, Chính phủ đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu



Tập huấn xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan hành chính nhà nước tại huyện Tuyên Hóa

Ảnh: **N.X.S**

lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, từ năm 2006 việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 như là một yêu cầu bắt buộc đối với các cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao chất lượng cải cách nền hành chính công. Cùng với mục tiêu chung trong công cuộc cải cách nền hành chính, UBND tỉnh Quảng Bình tích cực đẩy mạnh việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các hoạt động các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006, Quyết định 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 144/2006/QĐ-TTg; Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 (thay thế

Quyết định 144 và Quyết định 118). Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình đã xác định đây là một nhiệm vụ quan trọng trong quá trình cải cách thủ tục hành chính. Do đó, đã quyết tâm triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình và đã ban hành nhiều Quyết định, kế hoạch, văn bản chỉ đạo điều hành, triển khai thực hiện như: Quyết định số 1874/QĐ-UBND ngày 16/7/2007 về việc phê duyệt Kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; Quyết định số 425/QĐ-UBND, ngày 03/3/2011 về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng, áp dụng HTQLCL của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2011-2013; Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014 về Kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 04/7/2018 về việc sửa đổi bổ sung một số nội dung Kế hoạch áp dụng HTQLCL 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 HTQLCL theo quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, còn mở rộng đối tượng áp dụng HTQLCL đến tất cả các UBND cấp xã; đồng thời xác định lộ trình chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015 hoàn thành vào 30/6/2021; Văn bản chỉ đạo số 2083/UBND-KTN ngày 02/12/2016 của UBND tỉnh về việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về xây dựng, áp dụng, duy trì

và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính. Ngoài ra, hàng năm (từ 2016-2019) UBND tỉnh ban hành các kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình.

Sở Khoa học và Công nghệ Quảng Bình là cơ quan tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã ban hành các văn bản hướng dẫn như: Công văn số 24/SKHCN ngày 22/1/2008 về kế hoạch triển khai tư vấn, thực hiện xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2000 năm 2008; Hướng dẫn số 48/SKHCN ngày 25/2/2008 về việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2000; Công văn số 360/SKHCN ngày 23/10/2014 và Công văn số 128/SKHCN 07/4/2014 về việc thực hiện Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008; Công văn số 329/SKHCN ngày 13/7/2018 về việc đẩy mạnh xây dựng và áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính. Đồng thời, hàng năm triển khai thực hiện kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình theo kế hoạch của UBND tỉnh phê duyệt, thông qua hoạt động 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, hạn chế trong việc triển khai áp dụng HTQLCL qua đó

đã kịp thời tham mưu cho UBND tỉnh các biện pháp triển khai thực hiện, chỉ đạo và điều chỉnh kịp thời; đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khắc phục những vướng mắc trong quá trình áp dụng và duy trì HTQLCL theo đúng yêu cầu.

Việc trang bị kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức là việc làm cần thiết, nhận thức đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mới giúp cho hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của đơn vị đáp ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và Quyết định số 19/2014/TTg. Do đó, từ năm 2016 đến nay, Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức 5 lớp đào tạo bồi dưỡng kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (phiên bản 2008 và 2015) cho hơn 529 lượt cán bộ, công chức và người lao động của 44 các cơ quan, đơn vị hành chính cấp tỉnh; 15 lớp tập huấn đào tạo kiến thức, kỹ năng về xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho hơn 1.296 lượt cán bộ, công chức, viên chức thuộc các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Nhờ đẩy mạnh các hoạt động áp dụng HTQLCL vào các hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, sự vào cuộc tích cực của các sở, ban, ngành, cùng với sự hưởng ứng và nỗ lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia 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 HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (đạt 100%). Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng cơ bản tuân thủ và đáp ứng yêu

cầu của TCVN ISO 9001 và mô hình khung do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành; hoạt động vận hành hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện thường xuyên, hàng năm tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo qua đó khắc phục các điểm không phù hợp, duy trì và cải tiến HTQLCL của đơn vị; hầu hết các cơ quan, đơn vị đã tiến hành xây dựng các quy trình xử lý công việc cho các thủ tục hành chính và áp dụng vào HTQLCL theo quy định tại Quyết định số 19/2014/TTg.

Trong quá trình triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 đối với các cơ quan hành chính cấp tỉnh, UBND tỉnh nhận thấy tính hiệu quả của hoạt động này và xác định là một trong những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng hành chính công và nâng cao sự hài lòng của người dân. Chính vì vậy, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 04/7/2018 về việc sửa đổi bổ sung một số nội dung Kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ban hành kèm theo Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014, theo đó ngoài các đối tượng phải áp dụng HTQLCL theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg còn mở rộng đối tượng áp dụng HTQLCL đến các UBND cấp xã. Để triển khai Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 04/7/2018, từ năm 2018-2019 Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với UBND cấp huyện tổ chức tập huấn nhận thức, cũng như kỹ năng xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 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 HTQLCL, đồng thời chia sẻ kinh nghiệm trong quá trình triển khai HTQLCL, từ đó góp phần việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL được thuận lợi và đáp ứng các yêu cầu theo quy định. Việc áp dụng HTQLCL 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.

Có thể nói, việc thực hiện áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình bước đầu đã tạo thói quen làm việc khoa học, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý hành chính nhà nước, nâng cao hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính, kiểm soát việc thực hiện các thủ tục hành chính góp phần cải cách hành chính; tăng lòng tin và sự hài lòng của người dân. Thông qua áp dụng HTQLCL đã tạo điều kiện thuận lợi cho lãnh đạo đơn vị điều hành công việc và thiết lập cơ chế giải quyết công việc nhất quán; cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm xử lý công việc đúng thẩm quyền, thực hiện công việc khoa học hơn, nâng cao năng lực trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ của công chức; giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính; chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được nhiều thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian và giảm chi phí phát sinh. Đa số các cơ quan hành chính nhà nước đã nhận thức được tính hiệu quả việc áp dụng HTQLCL, đồng thời quyết tâm trong công tác chỉ đạo xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL; đội ngũ cán bộ, công chức đã thay đổi trong nhận thức về tính hiệu quả thiết thực trong xử lý công việc thông qua việc áp dụng HTQLCL.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính

nhà nước thời gian qua gặp nhiều khó khăn, nguyên nhân là do nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức cho rằng việc áp dụng HTQLCL làm phát sinh thêm thủ tục. Một số cơ quan, đơn vị chưa quyết liệt trong vận hành, duy trì, cải tiến HTQLCL của đơn vị nên việc áp dụng HTQLCL vào giải quyết công việc chưa thực sự đáp ứng yêu cầu đề ra; hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi khiến các quy trình, thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi nên ít nhiều ảnh hưởng đến quá trình thực hiện công việc chuyên môn; nhiều cán bộ làm công tác tham mưu, theo dõi, kiểm soát HTQLCL của các đơn vị có sự thay đổi, luân chuyển công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa kịp thời đào tạo kiến thức về HTQLCL nên đã ảnh hưởng đến hoạt động áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL; một số các cơ quan xây dựng và ban hành quy trình xử lý công việc chưa khoa học, chưa sát với thực tế nên việc áp dụng HTQLCL mang lại hiệu quả chưa cao.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả áp dụng HTQLCL vào các cơ quan hành chính góp phần cải thiện, nâng cao thứ hạng chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, trong thời gian tới cần thực hiện các giải pháp sau:

Các cơ quan, đơn vị áp dụng HTQLCL thường xuyên rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời quy trình, thủ tục theo yêu cầu tiêu chuẩn, bảo đảm tính đồng bộ của hệ thống. Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu, bởi hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL phụ thuộc nhiều vào vai trò của thủ trưởng đơn vị.

Cơ quan tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL tiếp tục theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc áp dụng, duy trì cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính; hướng dẫn các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đổi HTQLCL của đơn vị

phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; phối hợp với UBND cấp huyện hướng dẫn UBND cấp xã xây dựng và áp dụng HTQLCL đáp ứng yêu cầu, và công bố HTQLCL phù hợp theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo đúng lộ trình áp dụng được quy định tại Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 04/7/2018.

Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục chỉ đạo các sở, ban, ngành thuộc đối tượng áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 nghiêm túc thực hiện triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL nhằm đưa hoạt động này thực sự có hiệu quả trong công tác cải cách hành chính công.

Tổ chức đào tạo, tập huấn xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ (Quyết định số 101/QĐ-BKHCN, ngày 21/1/2019) nhằm tạo điều kiện cho các cơ quan chuyển đổi sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015 theo đúng lộ trình quy định được quy định tại Công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/2/2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ, Quyết định số 2161/QĐ-UBND ngày 04/7/2018 của UBND tỉnh Quảng Bình.

Ủy ban nhân dân cấp huyện cần thiết lập ban chỉ đạo hoặc tổ chỉ đạo ISO cấp xã, qua đó giúp UBND thực hiện chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL của UBND các xã, phường, thị trấn theo kế hoạch đã được phê duyệt; tổ chức các lớp đào tạo về xây dựng và áp dụng HTQLCL, nghiệp vụ kiểm tra, quản trị chất lượng cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của UBND cấp xã nhằm triển khai hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL có hiệu quả và đáp ứng yêu cầu.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản

lý quy trình công việc và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ. Đặc biệt là áp dụng HTQLCL theo ISO điện tử nhằm đảm bảo các 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; người dân có thể tham gia kiểm soát quá trình giải quyết công việc chi tiết đến từng chuyên viên. ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế, khắc phục được các nhược điểm quản lý chất lượng theo hình thức ISO thủ công.

Tiếp tục bố trí kinh phí hàng năm trong việc đào tạo nâng cao nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; bố trí kinh phí đáp ứng đủ hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến, cũng như kinh phí chuyển đổi HTQLCL từ phiên bản 2008 sang phiên bản 2015 cho các cơ quan hành chính; đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ thực hiện để kiểm tra, giám sát việc duy trì HTQLCL của các cơ quan hành chính của tỉnh.

Có cơ chế thi đua, khen thưởng, khuyến khích, biểu dương các cơ quan hành chính tích cực vận hành tốt có hiệu quả việc áp dụng HTQLCL góp phần đắc lực cho hoạt động chuyên môn cũng như phục vụ cải cách hành chính.

Thực hiện được các giải pháp trên, việc xây dựng và áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước sẽ đáp ứng được mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hướng đến xây dựng một nền hành chính hiện đại, hiệu lực; lấy thước đo sự thỏa mãn của tổ chức, công dân làm cơ sở cho việc đánh giá hiệu quả cho hoạt động của các cơ quan, mà trong đó áp dụng HTQLCL là một công cụ hữu hiệu, cần thiết cho hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình ■