

HOẠCH ĐỊNH TIẾN TRÌNH CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SANG ISO 9001:2015 TẠI CÁC ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH TRỰC THUỘC TỈNH BÌNH DƯƠNG

Hoàng Mạnh Dũng⁽¹⁾

⁽¹⁾Trường Đại học Thủ Dầu Một

Ngày nhận bài 29/4/2017; Ngày gửi phản biện 2/5/2017; Chấp nhận đăng 30/7/2017

Email: dungoupmu@yahoo.com.vn

Tóm tắt

Ngày 12 tháng 4 năm 2017, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đã ban hành văn bản số 751/TĐC-HCHQ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và định hướng phương thức chuyển đổi sang tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Dương đã ban hành kế hoạch về cải cách hành chính năm 2017, trong đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015. Hiện nay, các đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh Bình Dương đang bắt đầu khởi động chuyển đổi từ ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015. Bài viết mong muốn trình bày hoạch định tiến trình chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng sang ISO 9001:2015 tại đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh Bình Dương nhằm đảm bảo tính hiệu lực khi triển khai đồng bộ chương trình này. Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015 sẽ tiếp tục là công cụ hữu hiệu giúp tỉnh Bình Dương đạt được hệ thống các mục tiêu đến năm 2030.

Từ khóa: quản lý chất lượng, chuyển đổi, ISO 9001:2015, cải cách hành chính, tỉnh Bình Dương.

Abstract

THE PLANNING OF TRANSITION THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM INTO ISO 9001:2015 IN ADMINISTRATIVE UNITS OF BINH DUONG PROVINCE

On April 12, 2017, the Directorate for Standards, Metrology and Quality – the Ministry of Science and Technology issued Document No.751/TDC-HCHQ on the application of Quality Management System - ISO 9001 into the operation of administrative units and the orientation of the method of transition to ISO 9001:2015. In 2017, the People's Committee of Binh Duong province has promulgated the PAR plan, which directs all provincial agencies, units and localities in continuous applying the quality management system - ISO 9001:2015. Recently administrative units in Binh Duong Province has started to convert from ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015. This paper aims at showing the plan of process of converting from the current quality management system to ISO 9001:2015 in Binh Duong province to ensure the efficiency of synchronous implementation of this program. The quality management system in accordance with ISO 9001:2015 will continue to be the effective tool for Binh Duong Province to achieve the set of goals until 2030.

1. Đặt vấn đề

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 (HTQLCL) theo ISO 9001:2008 vào hoạt

động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Đây là một chủ trương góp phần quan trọng vào quá trình cải cách hành chính (CCHC) hướng đến phục vụ công khai và hiện đại. Ngày 15 tháng 9 năm 2015, Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) đã ban hành tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Theo hướng dẫn của Diễn đàn các tổ chức công nhận quốc tế (IAF – International Accreditation Forum), những tổ chức được chứng nhận ISO 9001:2008 có thời hạn 3 năm để chuyển đổi sang ISO 9001:2015. Ngày 16 tháng 2 năm 2017, Chủ tịch Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Dương (UBND) đã ban hành văn bản số 467/KH-UBND về Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC năm 2017; trong đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tiếp tục áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2015. Vì thế, nghiên cứu về lĩnh vực này sẽ hỗ trợ cho các đơn vị hành chính trực thuộc (ĐVHCs) chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 có hiệu lực và tiết kiệm các nguồn lực sử dụng.

2. Kết quả áp dụng ISO 9001:2008 đối với các đơn vị hành chính

2.1 Kết quả áp dụng ISO 9001:2008 đối với các đơn vị hành chính tại Việt Nam

Nguyên tắc quản trị chất lượng đòi hỏi quyết định dựa trên sự kiện. Tuy nhiên, dữ liệu về kết quả áp dụng ISO 9001 của các tổ chức hành chính nhà nước không quy định rõ ràng. Do tính nhạy cảm nên khó hay không thể tiếp cận hoặc thu thập dữ liệu đảm bảo tính khách quan. Hiện tượng này sẽ chấm dứt khi áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2015. Hoạt động công bố kết quả phân tích phải được sử dụng để đánh giá công khai HTQLCL theo điều khoản 9.1.3 của ISO 9001:2015. Bài viết dựa vào “Kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các địa phương” [1] để chứng minh gián tiếp về tiến trình áp dụng ISO 9001:2008 đối với các đơn vị hành chính tại Việt Nam.

Bảng 1: Kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các địa phương [1]

Tỉnh, thành phố	Dịch vụ	Chỉ số hài lòng (%)
Kiên Giang	1. Cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh	73,17
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	56,84
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	88,05
	4. Cấp chứng thực	67,63
	5. Cấp giấy khai sinh	67,81
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	72,23
Hà Nội	1. Cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh	91,33
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	71,16
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	80,68
	4. Cấp chứng thực	78,05
	5. Cấp giấy khai sinh	87,09
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	84,57
Vĩnh Long	1. Cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh	82
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	57,61
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	57
	4. Cấp chứng thực	83
	5. Cấp giấy khai sinh	72,72
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	80
Bình Dương	Không có dữ liệu thống kê trong báo cáo của hội nghị	

Ngày 17/8/2016, Bộ Nội vụ tổ chức Hội nghị trực tuyến sơ kết công tác CCHC giai đoạn 2011-2015 và phương hướng, nhiệm vụ CCHC giai đoạn 2016-2020. Các bộ, ngành và địa phương đã tích cực triển khai HTQLCL theo ISO 9001:2008. Qua đó giúp cho quy trình giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị được minh bạch; chất lượng công việc được nâng lên; thay

đổi phương thức và công cụ làm việc theo hướng linh hoạt. Tính trong 5 năm, số cơ quan hành chính thuộc các bộ, ngành Trung ương đã áp dụng ISO 9001 đạt trên 1.000 đơn vị; tại địa phương con số này đạt gần 1.700 đơn vị. Thước đo áp dụng ISO 9001:2008 được thể hiện thông qua kết quả của sự hài lòng của người dân và các bên quan tâm.

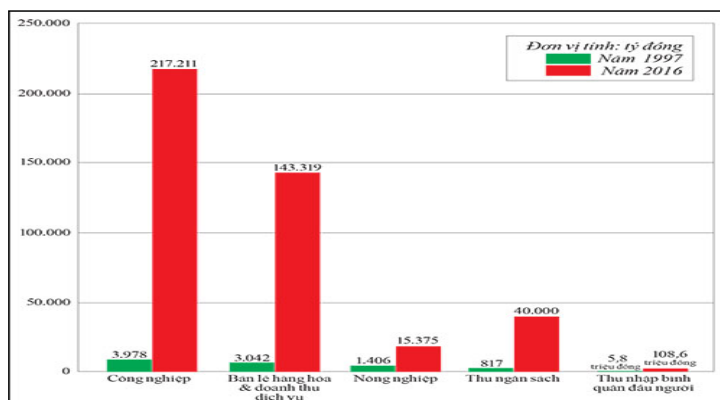
Bảng 2: Kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Bộ Nội vụ [1]

STT	Chỉ số hài lòng (%)	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	79,7	76,9	73,7	81,9	86,1	84,2
	Tổng số người trả lời	1.365	1.295	1.193	2.624	2.548	2.626
	Tổng số người hài lòng	1.088	954	917	2.148	2.193	2.212
2	Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (TTHC)	80,9	73,5	76,7	84,8	88,7	86,7
	Tổng số người trả lời	1.369	1.293	1.204	2.655	2.559	2.642
	Tổng số người hài lòng	1.108	950	924	2.252	2.271	2.291
3	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức	79,4	74,3	75,4	84,3	87,2	85,3
	Tổng số người trả lời	1.369	1.297	1.209	2.655	2.553	2.646
	Tổng số người hài lòng	1.087	964	911	2.239	2.225	2.258
4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính	83,0	73,7	78,1	86,2	89,8	87,4
	Tổng số người trả lời	1.373	1.296	1.208	2.659	2.562	2.644
	Tổng số người hài lòng	1.140	955	944	2.292	2.301	2.312
5	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	83,4	74,4	78,4	86,0	89,5	87,5
	Tổng số người trả lời	1.379	1.305	1.217	2.659	2.571	2.658
	Tổng số người hài lòng	1.150	971	954	2.287	2.301	2.327

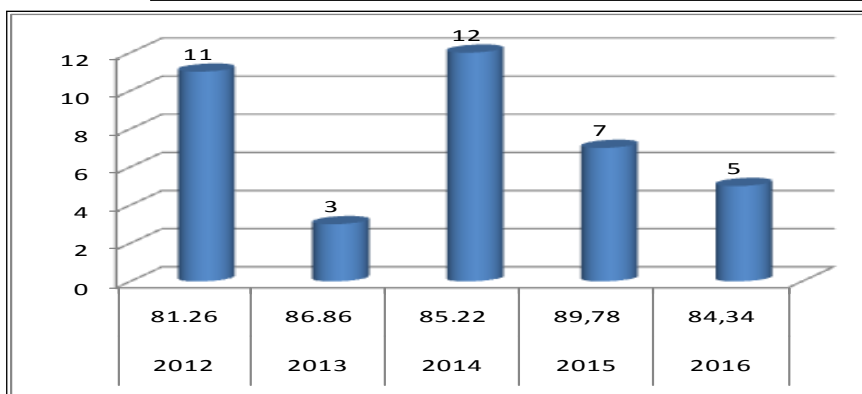
2.2. Kết quả áp dụng ISO 9001:2008 đối với các đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh Bình Dương

Bình Dương là tỉnh thuộc miền Đông Nam bộ, nằm trong Vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Theo Nghị quyết số 136/NQ-CP ngày 29/12/2013 của Chính phủ, tỉnh Bình Dương có 09 đơn vị hành chính cấp huyện và 91 đơn vị hành chính cấp xã [5]. Năm 2016, tổng sản phẩm trong tỉnh (GRDP) tăng 8,5% so với năm 2015; GRDP bình quân đầu người đạt 108,6 triệu đồng; cơ cấu kinh tế công nghiệp - dịch vụ - nông nghiệp - thuế nhập khẩu trừ trợ cấp sản phẩm với tỷ trọng tương ứng là 63% - 23,5% - 4,3% - 9,2%. Chỉ số phát triển công nghiệp toàn tỉnh tăng 10,1% so với năm 2015. Tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ năm 2016 của tỉnh đạt 143.318 tỷ đồng, tăng 21% so với năm 2015. Kim ngạch xuất khẩu của tỉnh trong năm ước đạt 24,3 tỷ USD, tăng 16,4% và kim ngạch nhập khẩu ước đạt 20,5 tỷ USD, tăng 16,2%. Giá trị sản xuất nông, lâm nghiệp và thủy sản của tỉnh tăng 4,1% so với năm 2015. Tổng vốn đầu tư phát triển toàn xã hội của tỉnh ước tăng 11,5% so với năm 2015. Đến 30/11/2016, tỉnh đã thu hút được 31.291 tỷ đồng vốn đăng ký kinh doanh của các doanh nghiệp trong nước; lũy kế đến nay, trên địa bàn tỉnh có 25.354 doanh nghiệp trong nước đăng ký kinh doanh với tổng vốn hơn 188.000 tỷ đồng. Về thu hút đầu tư nước ngoài, từ đầu năm đến 30/11/2016, toàn tỉnh đã thu hút được 2,04 tỷ USD vốn FDI với 240 dự án cấp mới và 123 lượt dự án tăng vốn; lũy kế đến nay, toàn tỉnh có 2.827 dự án với tổng số vốn 25,7 tỷ USD [6].

Hình 1: Một số thành tựu kinh tế của Bình Dương trong 20 năm [6]



Hình 2: Xếp hạng chỉ số CCHC của tỉnh Bình Dương (2012-2016) [4]



Tính đến tháng 8/2017, ISO 9001:2008 đã được áp dụng tại 44 đơn vị trực thuộc UBND tỉnh Bình Dương; trong đó có 17 Sở, 9 ĐVHCs; 10 Cục và Chi cục; 8 các đơn vị khác. Về đánh giá kết quả triển khai ISO 9001 đối với ĐVHCs, bài viết sử dụng kết quả công bố ngày 30/5/2017 về chỉ số CCHC năm 2016 để minh họa. Theo Trương Công Huy (2017), điểm nhấn quan trọng của chỉ số CCHC đạt được năm 2016 thể hiện qua tác động của CCHC đến nhiều lĩnh vực phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bình Dương. Chỉ số CCHC 2016 tác động đến mức độ thu hút đầu tư (tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh năm 2016 là 31.291 tỷ đồng và 2 tỷ 040 USD, tăng hơn 50% so với năm 2015), tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới tăng 66,5% so với năm 2015 (năm 2016, tỉnh đã cấp phép thành lập mới 4.627 doanh nghiệp). Ngoài ra, CCHC cũng tác động đến chất lượng quản lý nhà nước, cải thiện thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC), giải quyết TTHC hỗ trợ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của tỉnh [8]. Bài viết sử dụng chỉ số CCHC – PAR INDEX để minh họa gián tiếp kết quả áp dụng ISO 9001:2008 đối với ĐVHCs.

3. Hoạch định tiến trình chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 tại ĐVHCs

3.1. Cơ sở pháp lý về chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 tại ĐVHCs

- Văn bản về hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL theo ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Tham khảo “*Tài liệu Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2015 và triển khai kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020*” [1].

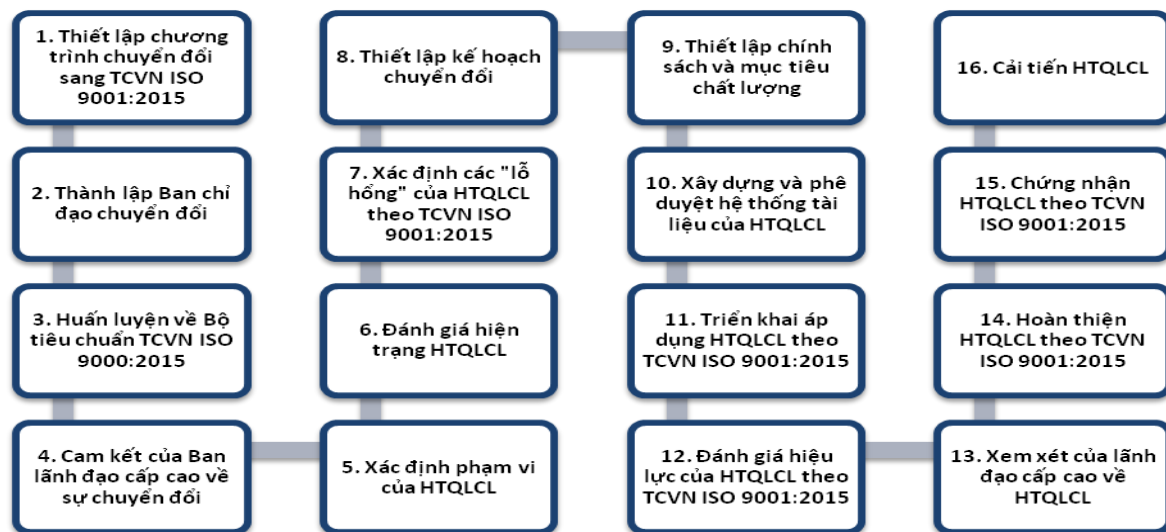
- Văn bản số 751/TĐC-HCHQ của Tổng cục Trưởng Tổng cục TCĐLCL ngày 12 tháng 04 năm 2017 ban hành về việc áp dụng HTQLCL theo ISO 9001 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Văn bản số 467/KH-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương về Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC năm 2017.

- Văn bản số 653/SNV-CCHC ngày 10 tháng 05 năm 2017 của Giám Đốc Sở Nội vụ về Hướng dẫn nội dung, thời gian kiểm tra công tác CCHC năm 2017.

3.2. Lộ trình chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs

Bài viết thiết lập lộ trình chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs nhằm tránh lãng phí khi tổ chức triển khai. Qua đó hỗ trợ tỉnh Bình Dương thống nhất chỉ đạo giữ vững thứ hạng tốt hơn về chỉ số CCHC – PAR Index hàng năm.



Hình 3: Lộ trình chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với các đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh Bình Dương

3.3. Mục tiêu chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs

Mục tiêu của giai đoạn chuyển đổi có trọng tâm: Đến hết ngày 14/09/2018 là thời hạn cuối cùng do IAF quy định hết hiệu lực đối với các HTQLCL theo ISO 9001:2008 [7]. Do vậy, tỉnh Bình Dương cần lập kế hoạch và đặt mục tiêu đối với UBND tỉnh Bình Dương, UBND Thành phố Thủ Dầu Một, 01 Thị xã và 01 huyện cần hoàn tất chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015. Đối với các đơn vị phường, xã sẽ chọn 01 đơn vị phấn đấu hoàn thành chuyển đổi sang ISO 9001:2015. Thời gian chậm nhất là 30/12/2018.

Mục tiêu của giai đoạn chuyển đổi tổng thể: Sau khi ĐVHCs chuyển đổi có trọng tâm thành công sẽ tiến hành tổng kết và triển khai đồng bộ đối với các đơn vị còn lại. Mục tiêu hoàn tất hoạt động chuyển đổi tổng thể chậm nhất là 30/09/2019 đối với ĐVHCs. Riêng đối với hoạt động chứng nhận phù hợp ISO 9001:2015 tùy thuộc vào Quyết định của Thủ tướng Chính phủ cũng như Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương vì gắn liền với kinh phí từ ngân sách nhà nước.

3.4. Kiện toàn Ban chỉ đạo chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs

Ban chỉ đạo chuyển đổi HTQLCL sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs dự kiến như sau:

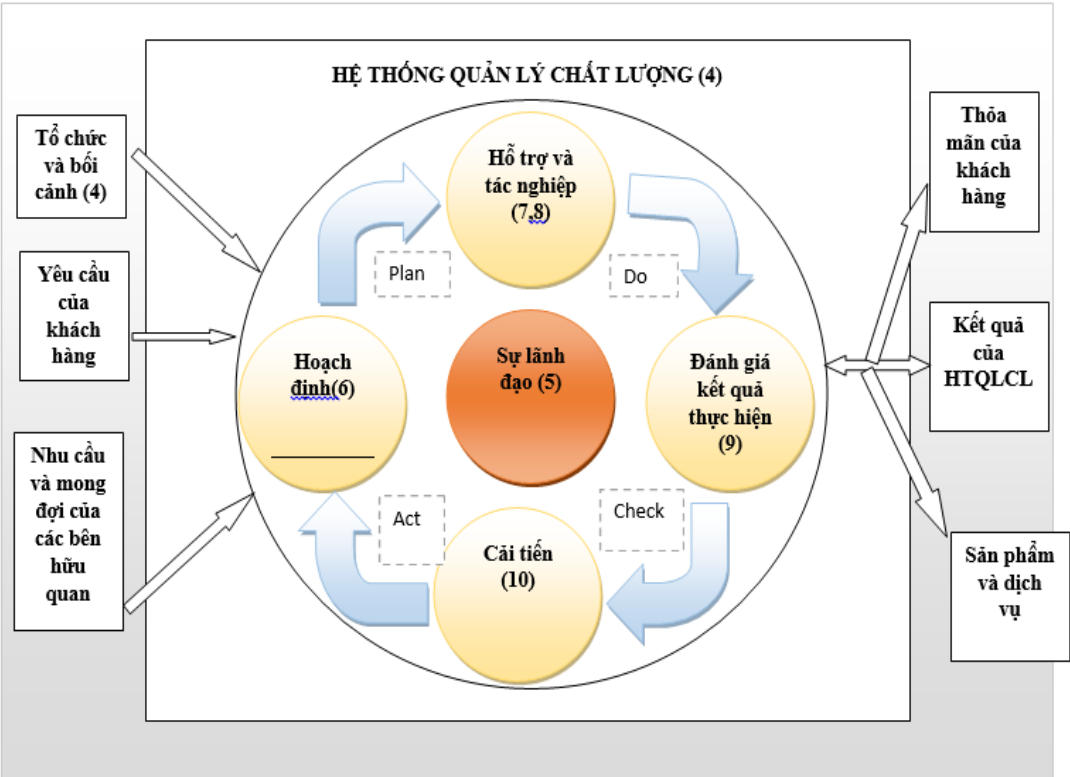
Bảng 3: Thành viên của Ban chỉ đạo chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015

STT	Thành viên của Ban chỉ đạo chuyển đổi sang ISO 9001:2015	Chức danh của CBCC hiện đang đảm nhiệm
1	Trưởng ban chỉ đạo chuyển đổi	Chủ tịch UBND (bắt buộc là lãnh đạo cao nhất).
2	Phó Trưởng ban chỉ đạo	Phó Chủ tịch UBND các đơn vị hành chính được chỉ định.
3	Thư ký ban chỉ đạo	Trưởng bộ phận phụ trách QLCL của ĐVHCs.
4	Các thành viên trong Ban chỉ đạo	Tất cả Trưởng bộ phận trong phạm vi của HTQLCL tại từng đơn vị hành chính.

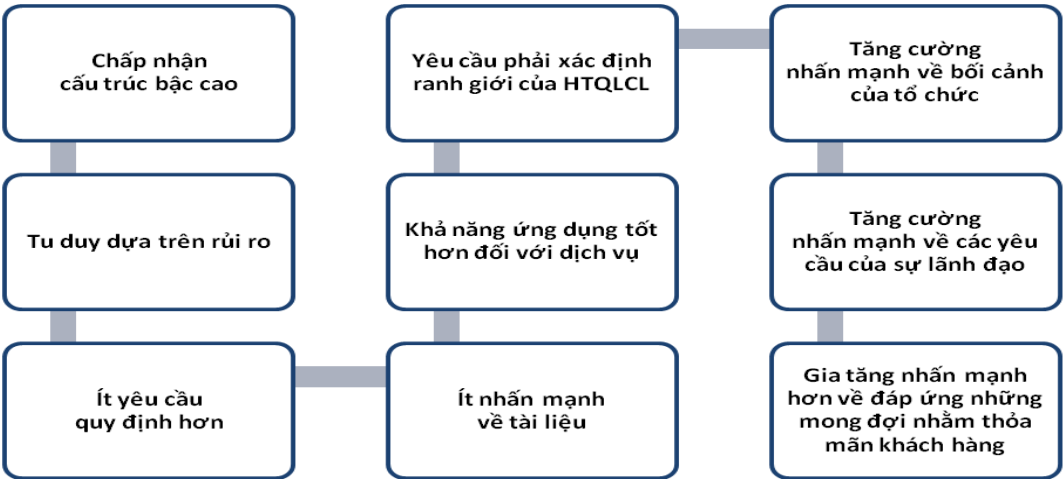
5	Tổ công tác chuyển đổi	Tất cả thành viên có liên quan trong phạm vi của HTQLCL tại ĐVHCs.
6	Các thành viên khác	Tùy đặc thù của ĐVHCs sẽ quyết định.

3.5. Các hoạt động cốt lõi khi chuyển đổi sang ISO 9001:2015 đối với ĐVHCs

Huấn luyện về Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2015: Mô hình HTQLCL theo ISO 9001:2015 hỗ trợ các tổ chức nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Vì thế, ĐVHCs cần tập trung huấn luyện những nội dung (hình 4, 5).



Hình 4: Mô hình HTQLCL theo ISO 9001:2015 [2]



Hình 5: Các thay đổi chính của ISO 9001:2015 [3]

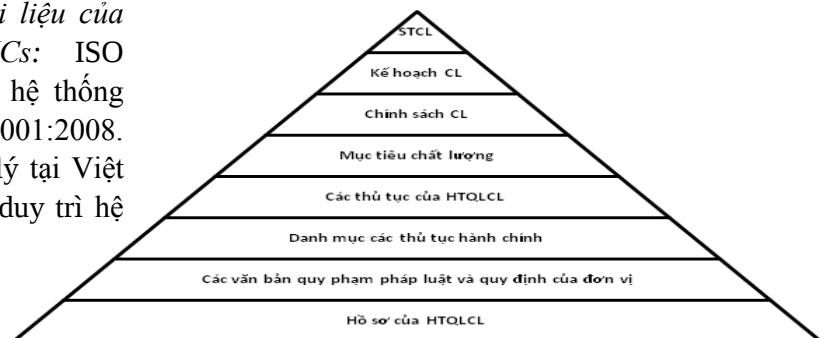
Xác định phạm vi của HTQLCL đối với ĐVHCs: Ban chỉ đạo chuyển đổi sang ISO 9001:2015 cần rà soát lại danh mục TTHC năm 2017 tại ĐVHCs. Danh mục gồm 44 lĩnh vực hành chính với 327 TTHC. Căn cứ vào chức năng – nhiệm vụ rà soát sự cần thiết của TTHC và/hoặc loại bỏ TTHC và/hoặc bổ sung TTHC mới phù hợp với bối cảnh thực tế.

Bảng 4: Rà soát lại danh mục các TTHC đối với ĐVHCs năm 2017

STT	Lĩnh vực hành chính	Số lượng	Đơn vị thực hiện	Quyết định công bố TTHC
1	Lĩnh vực hộ tịch	16	Phòng Tư pháp	QĐ số 298/QĐ-UBND ngày 09/02/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương).
2	Lĩnh vực chứng thực	05	Phòng Tư pháp	QĐ số 695/QĐ-UBND ngày 22/3/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
3	Lĩnh vực bồi thường nhà nước	10		
	Trong hoạt động quản lý hành chính	06	Phòng Tư pháp	QĐ số 2879/QĐ-UBND ngày 27/10/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương).
	Trong hoạt động thi hành án dân sự	04	Chi cục Thi hành án dân sự	QĐ số 2879/QĐ-UBND ngày 27/10/2016 Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương).
4	Lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật	02	Phòng Tư pháp	QĐ số 1800/QĐ-UBND ngày 12/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
5	Lĩnh vực hòa giải	01	Phòng Tư pháp	QĐ số 1800/QĐ-UBND ngày 12/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
6	Lĩnh vực người có công	28	Phòng LĐTĐ và XH	Số 1212/QĐ-UBND ngày 23/5/2016 và QĐ số 2915/QĐ-UBND ngày 27/10/2016 của CT.UBND tỉnh Bình Dương. Có 5 trường hợp chưa ban hành QĐ công bố thủ tục hành chính.
7	Lĩnh vực bảo trợ xã hội	14	Phòng LĐTĐ và XH	QĐ số 1212/QĐ-UBND ngày 23/5/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
8	Lĩnh vực phòng chống tệ nạn xã hội	03	Phòng LĐTĐ và XH	QĐ số 1212/QĐ-UBND ngày 23/5/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
9	Lĩnh vực lao động, tiền lương, quan hệ lao động	04	Phòng LĐTĐ và XH	QĐ số 1212/QĐ-UBND ngày 23/5/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
10	Lĩnh vực văn hóa cơ sở	08	Phòng Văn hóa – Thông tin	QĐ số 581/QĐ-UBND ngày 15/3/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
11	Lĩnh vực thư viện	01	Phòng Văn hóa – Thông tin	QĐ số 581/QĐ-UBND ngày 15/3/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
12	Lĩnh vực gia đình	06	Phòng Văn hóa – Thông tin	QĐ số 581/QĐ-UBND ngày 15/3/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
13	Lĩnh vực viễn thông và Internet	04	Phòng Văn hóa – Thông tin	QĐ số 2487/QĐ-UBND ngày 22/9/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
14	Lĩnh vực xuất bản	02	Phòng Văn hóa – Thông tin	QĐ số 2487/QĐ-UBND ngày 22/9/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
15	Lĩnh vực tôn giáo	09	Phòng Nội vụ	QĐ số 3181/QĐ-UBND ngày 16/11/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
16	Lĩnh vực thi đua khen thưởng	08	Phòng Nội vụ	QĐ số 3181/QĐ-UBND ngày 16/11/2016 và QĐ số 3722/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
17	Lĩnh vực tổ chức, hoạt động và quản lý hội	09	Phòng Nội vụ	QĐ số 3181/QĐ-UBND ngày 16/11/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
18	Lĩnh vực tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập	02	Phòng Nội vụ	QĐ số 3181/QĐ-UBND ngày 16/11/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
19	Lĩnh vực quản lý chất lượng nông, lâm sản và thủy sản	04	Phòng Kinh tế	QĐ số 3026/QĐ-UBND ngày 03/11/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
20	Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn	01	Phòng Kinh tế	QĐ số 3722/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
21	Lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước	14	Phòng Kinh tế (12). Phòng Y tế (02)	QĐ số 3722/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
22	Lĩnh vực công nghiệp tiêu dùng	05	Phòng Kinh tế	QĐ số 3722/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
23	Lĩnh vực kiểm lâm, lâm	10	Phòng Kinh tế	QĐ số 3716/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của

	nghiệp			Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
24	Lĩnh vực đất đai	06	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Chưa công bố QĐ ban hành thủ tục hành chính.
25	Lĩnh vực môi trường	02	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Chưa công bố QĐ ban hành thủ tục hành chính.
26	Lĩnh vực tài nguyên nước	04	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Chưa công bố QĐ ban hành thủ tục hành chính.
27	Lĩnh vực khoáng sản	01	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Chưa công bố QĐ ban hành thủ tục hành chính.
28	Lĩnh vực xây dựng	10	Phòng Quản lý đô thị	QĐ số 334/QĐ-UBND ngày 05/02/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương
29	Lĩnh vực nhà ở	06	Phòng Quản lý đô thị	QĐ số 334/QĐ-UBND ngày 05/02/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương
30	Lĩnh vực hạ tầng kỹ thuật đô thị	03	Phòng Quản lý đô thị	QĐ số 334/QĐ-UBND ngày 05/02/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương
31	Lĩnh vực quy hoạch	09	Phòng Quản lý đô thị	QĐ số 2489/QĐ-UBND ngày 22/9/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
32	Lĩnh vực quản lý giao thông	09	Phòng Quản lý đô thị	QĐ số 3027/QĐ-UBND ngày 03/11/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
33	Lĩnh vực giáo dục và đào tạo	34	Phòng Giáo dục và Đào tạo	QĐ số 3410/QĐ-UBND ngày 12/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
34	Lĩnh vực hệ thống văn bản, chứng chỉ	02	Phòng Giáo dục và Đào tạo	QĐ số 3410/QĐ-UBND ngày 12/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
35	Lĩnh vực an toàn thực phẩm và dinh dưỡng	02	Phòng Y tế	QĐ số 772/QĐ-UBND ngày 05/4/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
36	Lĩnh vực dân số và kế hoạch hóa gia đình	02	Phòng Y tế	QĐ số 772/QĐ-UBND ngày 05/4/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
37	Lĩnh vực khiếu nại	02	Thanh Tra	QĐ số 1959/QĐ-UBND ngày 28/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
38	Lĩnh vực tố cáo	01	Thanh Tra	QĐ số 1959/QĐ-UBND ngày 28/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
39	Lĩnh vực tiếp công dân	01	Thanh Tra	QĐ số 1959/QĐ-UBND ngày 28/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
40	Lĩnh vực xử lý đơn thư	01	Thanh Tra	QĐ số 1959/QĐ-UBND ngày 28/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
41	Lĩnh vực phòng chống tham nhũng	05	Thanh Tra	QĐ số 1959/QĐ-UBND ngày 28/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
42	Lĩnh vực thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh	05	Phòng Tài chính – Kế hoạch	QĐ số 1866/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
43	Lĩnh vực thành lập và hoạt động của Hợp tác xã	19	Phòng Tài chính – Kế hoạch	QĐ số 1866/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
44	Lĩnh vực đấu thầu	36		
	Mục 1: Lựa chọn nhà đầu tư	15	Phòng Tài chính – Kế hoạch	QĐ số 1866/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.
	Mục 2: Đấu thầu và lựa chọn nhà thầu	21	Phòng Tài chính – Kế hoạch	QĐ số 1866/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương.

Xác định hệ thống tài liệu của HTQLCL đối với ĐVHCs: ISO 9001:2015 không quy định hệ thống tài liệu bắt buộc như ISO 9001:2008. Xuất phát từ trình độ quản lý tại Việt Nam; bài viết khuyến nghị duy trì hệ thống tài liệu (hình 6).



Hình 6: Khuyến nghị về hệ thống tài liệu tại ĐVHCs

Thiết lập các điểm theo dõi, đo lường và phân tích đối với từng quá trình và TTHC: ISO 9001:2015 yêu cầu từng quá trình và TTHC cần xác định những gì cần theo dõi và đo lường, phương thức – thời điểm thực hiện; khi nào các kết quả theo dõi và đo lường phải được phân tích và đánh giá. Kết quả phân tích được sử dụng để đánh giá công khai bao gồm: Sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; Mức độ thỏa mãn của khách hàng; Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL; Mức độ hiệu lực của nội dung hoạch định; Mức độ hiệu lực của những hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài; Nhu cầu cải tiến HTQLCL.

Cải tiến HTQLCL đối với ĐVHCs: Hoạt động cải tiến thay đổi nhiều so với ISO 9001:2008. Cải tiến bao gồm khắc phục, hành động khắc phục, cải tiến liên tục, thay đổi đột phá, đổi mới và tái cấu trúc. Cải tiến liên tục hướng đến tính thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của HTQLCL. Nội dung cần bao gồm: Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu cũng như giải quyết các nhu cầu và mong đợi trong tương lai; Khắc phục, phòng ngừa và giảm tác động không mong muốn; Cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL. ĐVHCs cần chứng minh bằng sự thuyết phục thông qua thu thập dữ liệu, sử dụng kỹ thuật thống kê nhằm đảm bảo tính khách quan, khoa học và chính xác. Kết quả cải tiến không nhất thiết yêu cầu đạt 100% với tất cả hoạt động. Quan trọng là chứng minh HTQLCL đã được cải tiến và cải tiến liên tục để người dân và các bên quan tâm chấp nhận cũng như dễ dàng tiếp cận quá trình thực hiện một cách công khai, khoa học, chính xác từ ĐVHCs.

4. Kết luận

ISO 9001:2008 đã góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, khắc phục nhiều nhược điểm như TTHC rườm rà, phức tạp; quan hệ giữa ĐVHCs với người dân và các bên quan tâm ngày được cải thiện tốt hơn; phát triển chậm các nguồn lực nhất là nguồn nhân lực; điều chỉnh, cải tiến công việc chưa kịp thời... Áp dụng ISO 9001:2015 vào ĐVHCs sẽ mang lại lợi ích như phương thức làm việc với tính hệ thống công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian; giúp gia tăng năng lực, trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ của CBCC; giảm thiểu hành động sai sót khi ra quyết định. HTQLCL theo ISO 9001:2015 còn cung cấp công cụ để xác định và cụ thể hoá kết quả thực hiện thông qua đánh giá có hệ thống; giải quyết các vấn đề tồn tại và phòng ngừa dựa trên quản lý các quá trình, quản trị rủi ro và PDCA; thiết lập biện pháp nhằm phát hiện sự không phù hợp, xác định nguyên nhân gây ra, lập kế hoạch và thực hiện hành động khắc phục; cung cấp bằng chứng khách quan nhằm đạt được mục tiêu phù hợp với từng bối cảnh của ĐVHCs. HTQLCL theo ISO 9001:2015 sẽ tiếp tục là công cụ hữu hiệu giúp ĐVHCs và tỉnh Bình Dương đạt được hệ thống các mục tiêu đến năm 2030 đã đề ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Nội vụ (2016), *Tài liệu Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2015 và triển khai kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020*. Truy xuất ngày 09/1/2017 từ <https://www.moha.gov.vn/thong-bao/tai-lieu-hoi-nghi-so-ket-cong-tac-cai-cach-hanh-chinh-giai-doan-2011-2015-va-trien-khai-ke-hoach-cai-cach-hanh-chinh-giai-doan-2016-27111.html>.
- [2] Hoàng Mạnh Dũng (2015), *Quản trị chất lượng*, Trường Đại học Mở Tp.HCM.
- [3] Hoàng Mạnh Dũng - Trịnh Tuấn Dũng (2015), *Sự khác biệt của tiêu chuẩn ISO 9001:2015*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Tp.HCM - ISSN: 1859-3453.
- [4] Sở Tư pháp tỉnh Bình Dương (2016), *Đề xuất giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2016*. Truy xuất ngày 21/11/2016 từ <http://stp.binhduong.gov.vn/kiemsoattthc/Lists/TinTuc/DispForm.aspx?ID=38>

- [5] Trần Thái (2016), *Vùng đất hội tụ và phát triển*. Truy xuất ngày 10/05/2017 từ <https://www.binhduong.gov.vn/gioi-thieu/2008/12/130-Gioi-thieu-chung>
- [6] Phương Chi (2016), *Năm 2016, kinh tế - xã hội tỉnh Bình Dương phát triển ổn định*. Truy xuất ngày 15/12/2016 từ <http://www.binhduong.gov.vn/tin-tuc/2016/12/399-nam-2016-kinh-te-xa-hoi-tinh-binh-duong-phat-trien-on-din>
- [7] Trung tâm chứng nhận phù hợp – Quacert (2015), *Thông báo chuyển đổi tiêu chuẩn ISO 9001:2015*. Truy xuất ngày 23/10/2015 từ <http://quacert.gov.vn/vi/tin-tuc-noi-bat.nd149/thong-bao-chuyen-doi-tieu-chuan-iso-90012015.i413.html>
- [8] Trương Công Huy (2017), *Chỉ số cải cách hành chính 2016: Tác động tích cực đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh*. Truy xuất ngày 07/7/2017 từ <http://www.thuvienbinhduong.org.vn/?ArticleId=95d5124b-8679-4800-9411-16cb1192fc07>
- [9] Viện Tiêu chuẩn Chất lượng Việt Nam (2011), TCVN ISO 9004:2011; TCVN ISO 19011:2013; ISO 9000:2015; ISO 9001:2015.