

TIÊU CHUẨN ISO TRONG CÔNG NGHỆ HÀNH CHÍNH TIÊN TIẾN

ThS. NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG*

Một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại hoá cần bắt đầu từ đào tạo những công chức giỏi nghiệp vụ, trang bị đủ phương tiện hiện đại... Tuy nhiên, theo hướng phát triển của nền hành chính chuyên nghiệp phải bắt đầu xây dựng một công nghệ hành chính (CNHC) tiên tiến, sau đó đặt công chức trong sự vận hành của CNHC tiên tiến đó nhằm phát triển nền hành chính một cách toàn diện nhất.

1. Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9000 trong CNHC

ISO 9000 là bộ các tiêu chuẩn quốc tế và các hướng dẫn về quản lý chất lượng được Tổ chức tiêu chuẩn hoá Quốc tế (International Organization for Standardization - ISO) ban hành, nhằm đưa ra các chuẩn mực cho hệ thống chất lượng và có thể áp dụng rộng rãi trong mọi lĩnh vực sản xuất - kinh doanh, dịch vụ...

Được thành lập năm 1947, Tổ chức tiêu chuẩn hoá Quốc tế, có trụ sở chính đặt tại Geneve, Thụy Sĩ. ISO có khoảng hơn 200 ban kỹ thuật có nhiệm vụ biên soạn và ban hành ra các tiêu chuẩn. Cho đến nay, các

ban kỹ thuật đã ban hành hơn 13.500 tiêu chuẩn bao gồm các tiêu chuẩn kỹ thuật và các tiêu chuẩn về quản lý. Tiêu chuẩn ISO 9000 do ban kỹ thuật TC 176 ban hành lần đầu vào năm 1987, được sửa đổi 2 lần vào năm 1994 và 2000. Hiện nay có hơn 140 nước tham gia vào tổ chức quốc tế này. Việt Nam tham gia vào ISO từ năm 1987. ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về hệ thống chất lượng, nó không phải là tiêu chuẩn, quy định kỹ thuật về sản phẩm.

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) trong dịch vụ hành chính được quy định theo Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ về quy định áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước (HCNN). Gần đây nhất, ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ

* Học viện Hành chính quốc gia

thống HCNN. Việc triển khai HTQLCL 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, tinh thần trách nhiệm, quan tâm lợi ích của công dân. 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 nhà nước cho phù hợp hơn với nhu cầu của thực tế, nhằm mang lại nền hành chính công trong sạch, năng động và hiệu quả.

2. Thực hiện tiêu chuẩn ISO của các cơ quan HCNN ở một số địa phương

Hiện nay, nhiều địa phương đã thí điểm áp dụng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 cho các cơ quan HCNN, như: Lào Cai, Hà Nội, Hưng Yên, Thanh Hoá, TP. Hồ Chí Minh, Bà Rịa - Vũng Tàu..., trong đó điển hình là Lào Cai và Thanh Hoá.

Đến nay, Lào Cai đã có 43/43 đơn vị tiến hành xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và đã được Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng cấp giấy chứng nhận, chứng nhận lại và đánh

giá chứng nhận phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Năm 2013, Lào Cai tiếp tục xây dựng thí điểm HTQLCL ở 9 xã, phường, thị trấn thuộc 9 huyện và thành phố trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, sẽ tiến hành đánh giá giám sát HTQLCL ở 43 cơ quan HCNN trên địa bàn tỉnh, trong đó 11 đơn vị đánh giá giám sát lần 1 sau chứng nhận lại; 15 đơn vị đánh giá giám sát lần 1 sau chứng nhận; 17 đơn vị đánh giá giám sát lần 2.

Quá trình triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 bước đầu đã đem lại hiệu quả thiết thực trong việc thực hiện Chương trình cải cách hành chính của tỉnh. Thông qua áp dụng ISO, lãnh đạo đơn vị kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan; cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc; phục vụ tốt cho thực hiện cơ chế "*Một cửa liên thông*" trong tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của các tổ chức và công dân; từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công, góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.

Tại Thanh Hoá, thông qua áp dụng ISO 9001:2008, các cơ quan HCNN, 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, cơ quan, đơn vị giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; đơn giản hoá quy trình và rút ngắn thời

gian giải quyết công việc; giảm các tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức khi giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế “một cửa” và tạo điều kiện để triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và tác nghiệp. HTQLCL là công cụ đắc lực phục vụ việc triển khai Đề án 30, 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 HCNN.

3. Đẩy mạnh hơn việc đưa HTQLCL hiện đại vào các cơ quan HCNN

Để hội nhập với xu hướng phát triển kinh tế thế giới, các cơ quan HCNN đã và đang áp dụng đều khắp HTQL theo tiêu chuẩn, điển hình là ISO 9000. Tuy nhiên, không ít nơi áp dụng ISO chỉ vì mục đích đạt chứng chỉ hoặc do yêu cầu mà chưa chú ý duy trì cập nhật hệ thống sau chứng nhận. Những văn bản, quy trình, thủ tục cứng nhắc, xa rời thực tế công việc, trở thành gánh nặng cho người thực hiện. Một trong những nguyên nhân sâu xa là do các cơ quan HCNN chưa thực sự nhận thức được lợi ích lâu dài của HTQL-CL ngoài những mục tiêu rõ ràng nhất về bảo đảm chất lượng. Lợi ích về sự tăng cường hiệu lực của bộ máy quản lý thông qua hệ thống chất lượng lại không được nhìn nhận

và khai thác. Việc nâng cao công nghệ, kỹ năng của cán bộ, công chức thông qua hệ thống làm việc đã lập thành văn bản, từ đó chia sẻ và làm giàu nguồn tài sản tri thức cơ quan, đơn vị mình. Khi hệ thống chất lượng không phát huy được sức mạnh mà chi phí cho việc áp dụng sẽ lớn hơn rất nhiều so với ích lợi trước mắt thu được từ việc có chứng chỉ đơn thuần thì tất cả những việc này được thực hiện một cách đối phó, tốn kém thời gian. Kết cục là chỉ có một hệ thống văn bản “chết” và nhiều khi làm giảm sức sáng tạo của các thành viên trong cơ quan HCNN.

HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 thích hợp cho mọi loại hình tổ chức, kể cả tổ chức hành chính. Do đó, cần bảo đảm cho dịch vụ của một tổ chức luôn có khả năng thoả mãn nhu cầu của khách hàng và các yêu cầu chính đáng của tổ chức; đồng thời cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của tổ chức nhằm duy trì và không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của mình. Quản lý nền kinh tế thị trường theo định hướng XHCN, quản lý một nền kinh tế theo xu hướng hội nhập bắt buộc bộ máy hành chính, các cơ quan HCNN cần phải đổi mới phương thức hoạt động theo CNHC tiên tiến. HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 áp dụng cho cơ quan HCNN đáp ứng được yêu cầu này. Việc tìm ra những giải pháp khả thi để quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công đã được tin học hoá cho các cơ quan HCNN sẽ góp phần hiện đại hóa nền

hành chính và góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực của chính quyền các cấp và các dịch vụ công.

Thứ nhất, cần tích hợp các công cụ quản lý trong hệ thống. HTQLCL ISO 9001:2000 chỉ đưa ra các yêu cầu đối với những việc phải làm, những việc đáp ứng như thế nào thì hoàn toàn để mở. Việc tích hợp những công cụ quản lý này trong một hệ thống tổng thể dựa trên các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 là rất quan trọng nhằm giảm thiểu những nguồn lực, tận dụng tối đa những tác dụng của các công cụ này và đặc biệt là bảo đảm một sự hoạt động nhịp nhàng không có xung đột trong các công cụ của hệ thống.

Thứ hai, tích hợp của các hệ thống - bao gồm các hệ thống theo tiêu chuẩn quốc tế như ISO 14000, OHS 18000... và các mô hình quản lý như HACCP, GMP hay quản lý tri thức doanh nghiệp (KM), quản lý quan hệ khách hàng (CRM)...

Từ nền tảng vững chắc của HTQLCL truyền thống, các hệ thống quản lý tiên tiến như: quản lý tri thức, quản lý quan hệ khách hàng... tạo điều kiện cho nguồn tri thức cơ quan HCNN được kiến tạo và sẻ chia thấu đáo. Những thông tin về những bài học kinh nghiệm; kiến thức, kỹ năng của cán bộ, công chức trong tổ chức được trao đổi, cập nhật và ngày một nâng cao. Chính những công cụ quản lý mới này giúp cho hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn không ngừng phát huy nội lực, đồng thời có những tính năng mới, đưa tổ chức lên tầm phát triển cao hơn.

Việc tích hợp các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế hoặc theo các mô hình quản lý hiện đại giúp tổ chức giảm thiểu được rất nhiều chi phí về nguồn lực và đặc biệt là tạo ra được một hệ thống quản lý thống nhất, giúp cho việc điều hành được dễ dàng và hiệu quả.

Thứ ba, phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ hệ thống. Ngày nay khó có thể hình dung được các hệ thống quản lý hiện đại mà lại thiếu sự hỗ trợ của công nghệ thông tin. Dù ở mức độ cao hay thấp, việc áp dụng công nghệ thông tin đã trở thành xu hướng chung trên thế giới. Sức mạnh của công nghệ thông tin giúp tính năng ưu việt của hệ thống quản lý được thể hiện và giảm môi bận tâm đến mặt trái của nó. Chẳng hạn với hệ thống văn bản ISO, việc lưu giữ, sử dụng hồ sơ, tài liệu dạng giấy tờ trong nhiều công ty lớn đã trở thành nỗi lo lắng của nhân viên. Việc áp dụng trực tuyến hệ thống ISO (ISO-Online) cho phép các thành viên truy cập và sử dụng hệ thống một cách thuận tiện, việc chia sẻ thông tin, cập nhật trở nên dễ dàng hơn.

Việc áp dụng ISO 9000 ngày nay đã được rất nhiều các nhà quản lý xác định rõ, đó không phải là chi phí, mà là một sự đầu tư cho chất lượng. Và, cũng giống như mọi sự đầu tư, hiệu quả phải đặt lên hàng đầu. Một sự đầu tư không hiệu quả, mang tính hình thức sẽ trở thành một gánh nặng, một sự lãng phí lâu dài cho doanh nghiệp. Hãy biến hệ thống chất lượng thành công cụ để tạo ra chất lượng□