

Hiệu quả thiết thực từ áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001 vào cải cách hành chính

13:31 09/04/2021

Việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước một cách có hiệu lực, hiệu quả là một trong những biện pháp thúc đẩy công cuộc cải cách hành chính của Chính phủ.

Hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh, việc sử dụng công cụ quản lý thích hợp có ý nghĩa rất quan trọng. Trong các mô hình quản lý có thể đưa vào áp dụng trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 là một lựa chọn thích hợp.

Việc ứng dụng HTQLCL trong hoạt động quản lý nhà nước là cần thiết, có hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế thế giới, hỗ trợ đắc lực cho chương trình cải cách hành chính của Chính phủ.

Những kết quả đáng ghi nhận

Sáng 9/4, tại Hà Nội, Bộ Khoa học và Công nghệ đã tổ chức Hội nghị sơ kết việc triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2015-2020.

Tham dự Hội nghị có ông Huỳnh Thành Đạt - Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ, ông Lê Xuân Định - Thứ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ, ông Trần Văn Vinh - Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, ông Nguyễn Hoàng Linh - Phó Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, cùng đại diện các Bộ, ngành, địa phương...

Hội nghị nhằm đánh giá, ghi nhận kết quả đã đạt được, đồng thời trao đổi, thảo luận về các khó khăn, vướng mắc, từ đó, đưa ra đề xuất, kiến nghị để tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng HTQLCL vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trong thời gian tới.

Dưới sự chỉ đạo và quan tâm của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân liên quan đã tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ một cách mạnh mẽ, quyết liệt, đồng bộ và thống nhất trên phạm vi cả nước. Từ đó đã mang lại một số kết quả nội bật.

Đó là hình thành hệ thống các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL: Tại các Bộ, ngành: 91% Bộ, ngành (20/22) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng của các Bộ, ngành đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính).

Đồng thời, các Bộ, ngành cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng (74/98 cơ quan, tổ chức, tỷ lệ 75,5%).

Tại địa phương: 98,4% địa phương (62/63) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng của địa phương đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính).

Đồng thời, các địa phương cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng. Theo đó có 62/63 địa phương (tỷ lệ 98,4%) đã triển khai việc xây dựng, áp dụng HTQLCL tại các UBND cấp xã, trong đó đã có 5.564/8.910 UBND cấp xã (tỷ lệ 62,5%) đã xây dựng, áp dụng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 theo quy định.

Xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện cả về chuyên môn, quản lý nhà nước và chế độ tài chính.

Các Bộ, ngành đã công bố đầy đủ Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương; Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố Mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

Đã hình thành hệ thống các cơ sở đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước đối với chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá và hệ thống tổ chức/chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận/chuyên gia đánh giá, đáp ứng yêu cầu tư vấn, kiểm tra HTQLCL trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.



Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ Huỳnh Thành Đạt phát biểu tại Hội nghị

Phát biểu tại Hội nghị, Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ Huỳnh Thành Đạt nhấn mạnh: HTQLCL đã khẳng định vai trò là công cụ quan trọng, hỗ trợ cho các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chuẩn hóa quá trình giải quyết công việc, cải tiến phương thức thực thi công vụ với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân có liên quan; minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh. Hội nghị hôm nay là cơ hội để chúng ta chia sẻ, nhân rộng các cách làm tốt và ghi nhận, tôn vinh những cống hiến thầm lặng của những cán bộ trực tiếp triển khai, sự quyết tâm bền bỉ, kiên định của lãnh đạo các cấp trong việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Những nỗ lực đó đã đóng góp quan trọng vào việc cải tiến quy trình xử lý công việc, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, đồng thời góp phần hoàn

thiện các văn bản quy phạm pháp luật đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thực tiễn cuộc sống.

Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước một cách có hiệu lực, hiệu quả là một trong những biện pháp thúc đẩy công cuộc cải cách hành chính của Chính phủ.

Cụ thể, giúp tìm ra biện pháp để cải cách thủ tục hành chính.

HTQLCL yêu cầu cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước khi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/tổ chức phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu mà người dân phải nộp; nêu rõ quy trình xử lý công việc, kết quả xử lý cuối cùng, thời gian hoàn thành, từ đó có thể đưa ra biện pháp để giúp đơn giản hoá các thủ tục hành chính.

Giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” hiệu quả hơn: HTQLCL giúp thấy rõ trong hoạt động của nội bộ cơ quan khi giải quyết công việc, các khâu trong các phòng, ban phải kết nối với nhau một cách hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chồng chéo, bất hợp lý để liên tục cải tiến các quy trình xử lý công việc cho phù hợp, phục vụ người dân/tổ chức tốt hơn.

Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị văn phòng cho cán bộ, công chức; đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức để đáp ứng tốt hơn yêu cầu vị trí công tác.

Tạo điều kiện để người dân cùng giám sát cán bộ, công chức, giám sát các thủ tục hành chính có được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật hay không, từ đó kiến nghị sửa đổi, chỉnh lý văn bản quy phạm pháp luật cho phù hợp với tình hình thực tế.

Để tiếp tục triển khai hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, thực hiện công tác này. Cụ thể, một số Bộ, ngành địa phương chưa thực hiện kiểm tra cũng như xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN 9001 cho tất cả các thủ tục hành chính đang được giải quyết tại cơ quan, tổ chức trực thuộc. Chưa thực hiện báo cáo định kỳ theo đúng quy định. Quy định về điểm số cho hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính còn thấp. Chưa có hình thức khen thưởng để khuyến khích, động viên các cơ quan, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện. Kinh phí dành cho các hoạt động đào tạo, tuyên truyền, phổ biến việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL còn hạn hẹp.

Để tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg trong thời gian tới có hiệu lực, hiệu quả, các Bộ, ngành, địa phương cần tập trung thực hiện một số nội dung như sau:

Chỉ đạo các cơ quan, tổ chức trực thuộc hoàn tất các nội dung theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: Đến ngày 30/6/2021, hoàn thành việc chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 (theo lộ trình chuyển đổi nêu tại công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/02/2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ). Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính được triển khai áp dụng HTQLCL. Mở rộng việc xây dựng, áp dụng HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng như UBND cấp xã, các đơn vị sự nghiệp...

Lãnh đạo các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh tăng cường hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo quy định (tối thiểu 1 năm/1 lần).

Tổ chức sơ kết việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại Bộ, ngành, địa phương để rút kinh nghiệm, nhân rộng các mô hình hay, cách làm tốt.

Gắn kết việc triển khai Chính phủ điện tử, chuyển đổi số với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

Khen thưởng kịp thời cho các cơ quan, tổ chức làm tốt để khuyến khích, động viên các cơ quan, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện.

Bộ Khoa học và Công nghệ làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan liên quan tiếp tục tăng cường kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên phạm vi cả nước; đẩy mạnh kiểm tra hoạt động của các cơ sở đào tạo, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập, tổ chức chứng nhận; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các vi phạm theo thẩm quyền; phổ biến, hướng dẫn việc chuyển đổi áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 và Mô hình khung ban hành kèm theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019.

Nghiên cứu, đề xuất Thủ tướng Chính phủ việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp với tình hình thực tế theo hướng:

Mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến dịch vụ công (ví dụ hoạt động công chứng do các tổ chức, cá nhân được cơ quan có thẩm quyền ủy quyền thực hiện; các đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp dịch

vụ công như bệnh viện, trường học, Trung tâm...);

Gắn kết việc triển khai Chính phủ điện tử, chuyển đổi số của các cơ quan quản lý với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng;

Giao Bộ Khoa học và Công nghệ nghiên cứu, xây dựng, ban hành Bộ tiêu chí chung để chấm điểm việc xây dựng, áp dụng HTQLCL;

Giao Bộ Khoa học và Công nghệ định kỳ tổ chức Hội nghị sơ kết, tổng kết, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ khen thưởng các Bộ, ngành, địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện; giao các Bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh hoạt động thi đua khen thưởng;

Quy định việc áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (thay thế cho việc áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008) và hướng tới khuyến khích áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 theo phiên bản mới;

Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức, phối hợp với một số UBND nghiên cứu, xây dựng mô hình thí điểm áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 (ISO 18091:2019) Hệ thống QLCL - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001 tại chính quyền địa phương.

Minh Anh