

Tìm giải pháp nhân rộng áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 cho các cơ quan hành chính

■ DIỆP VĂN SƠN (*)

ISO cho dịch vụ hành chính công

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 hay gọi một cách chính xác là Bộ Tiêu chuẩn ISO 9000 là tập hợp những thành tựu, kinh nghiệm về quản lý của thế giới. ISO 9000 là một hệ thống quản lý hướng vào chất lượng, là công nghệ quản lý mới, công nghệ hành chính tiên tiến.

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 thích hợp cho mọi loại hình tổ chức, kể cả dịch vụ hành chính. Nó đảm bảo cho sản phẩm hay dịch vụ của một tổ chức luôn có khả năng thoả mãn nhu cầu của khách hàng; đồng thời cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của tổ chức nhằm duy trì, cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động. Với phương châm "Phòng ngừa" và "Luôn cải tiến" dựa trên hệ thống các quy định được viết thành văn bản, công bố rõ ràng sự cam kết của lãnh đạo về các chính sách và mục tiêu chất lượng; trách nhiệm và quyền hạn; các quá trình và các thủ tục thực hiện công việc... ISO 9000 chắc chắn sẽ đem lại cho dịch vụ hành chính nhiều lợi ích, đặc biệt là nó tạo nên một phương pháp làm việc khoa học (thực chất là một công nghệ quản lý mới), có năng suất - chất lượng cao, tối ưu hoá các thủ tục hành chính, đáp ứng kịp thời và đầy đủ hơn với nguyện vọng của nhân dân.

Kinh nghiệm áp dụng ISO ở các nước

Nhiều nước đã và đang xây dựng hệ thống quản lý chất lượng trong dịch vụ hành chính theo ISO 9000. Chính phủ Malaysia quyết định tất cả các cơ quan nhà nước phải xây dựng hệ thống này và tới cuối năm 2000 đã có 871 cơ quan với hơn 800.000 công chức được đánh giá, chứng nhận. Malaysia coi áp dụng ISO 9000 trong dịch vụ hành chính kết hợp với phát huy hệ thống công nghệ thông tin đa chiều cao cấp là yếu tố quyết định cho thắng lợi trong cải cách hành chính.

Singapore cũng vậy, hàng năm cơ quan

nhà nước đã xây dựng, được đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng. Singapore coi nâng cao năng suất - chất lượng trong dịch vụ hành chính là định hướng chiến lược bước sang thế kỷ 21; tất cả công chức bắt buộc phải đào tạo 100 giờ/năm từ năm 2000 trở đi.

Ở nước ta tính đến thời điểm hiện nay, có trên 30 cơ quan hành chính được cấp chứng chỉ đạt tiêu chuẩn ISO 9000. Thí dụ như Quận 1 TP.Hồ Chí Minh, quận Hồng Bàng - TP.Hải Phòng, TP. Đà Lạt, Văn phòng UBND tỉnh Long An, các Sở Kế hoạch - Đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên - Môi trường tỉnh Long An...

Trong chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010 phần nói về thực hiện từng bước hiện đại hoá nền hành chính (2.8) có ghi "Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của hệ thống hành chính nhà nước, áp dụng các công cụ, phương pháp quản lý tiên tiến, hiện đại trong các cơ quan hành chính nhà nước".

Việc áp dụng quản lý chất lượng trong dịch vụ hành chính công theo tiêu chuẩn ISO 9000 chính là một bước tìm tòi áp dụng các công cụ, phương pháp quản lý tiên tiến cho hệ thống hành chính. Quả thật, qua khảo sát các cơ quan hành chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 cho thấy, đây chính là giải pháp nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính của cơ quan và chất lượng công tác phục vụ công dân được cải thiện tốt hơn, được dư luận đồng tình ghi nhận.

Trong công tác quản lý nói chung và trong công tác quản lý điều hành của cơ quan hành chính nhà nước rất cần có một công nghệ quản lý mới tiên tiến. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 đáp ứng yêu cầu mong đợi này. Cũng cần nhận thức rằng, hệ tiêu chuẩn ISO 9000 không chỉ áp dụng tốt cho loại hình doanh nghiệp sản xuất ra sản phẩm vật chất cụ thể, mà cũng áp dụng tốt cho mọi loại hình tổ chức từ các tổ chức cung cấp dịch vụ đến cơ quan hành chính

(*) Phó vụ trưởng cơ quan thường trực miễn Nam - Bộ Nội vụ

nhà nước, miễn là ở nơi ấy có yêu cầu về nâng cao bảo đảm chất lượng công tác quản lý.

Hiện nay có một số cơ quan quản lý hành chính nhà nước đã và đang tiến hành triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo hệ thống ISO 9000, có khá nhiều cơ quan đang tìm kinh phí để thuê các công ty tư vấn và các tổ chức tư vấn cho việc triển khai. Vấn đề đặt ra là kinh phí tư vấn để triển khai áp dụng cho mỗi cơ quan lên đến từ 200-300 triệu. Nếu cả bộ máy hành chính cũng tiến hành triển khai với hơn 600 quận huyện và trên 1000 sở, ngành, vụ, viện... thì con số kinh phí sẽ rất lớn, ngân sách không chịu nổi. Đây là chỉ đứng trên góc độ kinh tế xem xét, còn đứng ở góc độ chuyên môn, phải công nhận một điều là các tổ chức tư vấn không am hiểu sâu về công tác quản lý hành chính, đặc biệt là công tác quản lý rất đặc thù của từng cơ quan hành chính...

Xuất phát từ những lý do trên, để có thể triển khai áp dụng rộng rãi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 cho các cơ quan hành chính, xin có những kiến nghị sau:

Thứ nhất, nhóm kiến nghị những giải pháp về mặt thể chế:

- Chính phủ hoặc Ban chỉ đạo Cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ cần ban hành quy định các cơ quan hành chính từ nay đến năm 2008 phải tiến hành tổ chức triển khai áp dụng hợp tác quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9000 trong việc cung cấp dịch vụ hành chính (kinh nghiệm Malaysia).

- Chính phủ đồng thời nghiên cứu ban hành các văn bản pháp quy và nghiệp vụ cơ bản hướng dẫn việc triển khai xây dựng HTQLCL áp dụng cho các cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính.

- Giao cho cơ quan chức năng (Tổng Cục đo lường chất lượng Bộ Khoa học - Công nghệ) biên soạn hướng dẫn mẫu HTQLCL áp dụng cho cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính. Đây là một tài liệu mẫu chuẩn để các cơ quan hành chính và các đơn vị làm tư vấn áp dụng trong quá trình xây dựng triển khai HTQLCL bảo đảm tính nhất quán về nội dung và phương pháp, tránh những sai sót đáng tiếc xảy ra. Hy vọng đề tài của chúng tôi có những đóng góp cho công việc này.

Thứ hai, nhóm kiến nghị những giải pháp về mặt tổ chức

- Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ là cơ quan chỉ đạo và lãnh đạo trực tiếp chương trình áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 cho các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp dịch vụ hành chính.

- Tổng Cục đo lường chất lượng (Bộ Khoa học - Công nghệ) giúp Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ nghiên cứu ban hành các văn bản pháp quy và nghiệp vụ cơ bản, chỉ đạo và hướng dẫn tổ chức thực hiện cung cấp các dịch vụ tư vấn và theo dõi, kiểm tra, đánh giá cấp chứng chỉ cho các cơ quan đạt yêu cầu để ra.

- Các Ban chỉ đạo CCHC của tỉnh, thành phố, bộ, ngành cùng với Chi Cục đo lường chất lượng tỉnh, thành thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với việc triển khai HTQLCL trên địa bàn theo sự chỉ đạo hướng dẫn và phân cấp của Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ và Tổng Cục đo lường chất lượng.

Thứ ba, nhóm kiến nghị về giải pháp đào tạo đội ngũ công chức nòng cốt triển khai HTQLCL cho từng đơn vị:

Với phương châm như đã trình bày ở lời nói đầu, việc nhân rộng triển khai HTQLCL chủ yếu dựa vào nội lực trong bộ máy hành chính nhà nước. Vì thế kiến nghị giải pháp:

- Học viện Hành chính Quốc gia kết hợp với Tổng Cục đo lường chất lượng (thuộc Bộ Khoa học - Công nghệ), lúc đầu có thể thuê một công ty tư vấn nước ngoài có uy tín tổ chức đào tạo các đánh giá viên cao cấp về triển khai HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 cho 8 đến 10 giảng viên khoa Quản lý Nhà nước của trường Chính trị và Chi Cục đo lường chất lượng các tỉnh thành trong toàn quốc.

- Đưa nội dung đào tạo HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 vào chương trình đào tạo cử nhân hành chính, các lớp bồi dưỡng chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp của Học viện Hành chính Quốc gia và các lớp bồi dưỡng kiến thức cho chuyên viên của các trường chính trị tỉnh, thành.

- Các trường chính trị tỉnh, thành sau khi có đội ngũ giảng viên có trình độ đánh giá viên cao cấp về HTQLCL kết hợp với Chi Cục đo lường chất lượng sẽ đảm nhiệm đào tạo cho các "nhóm chất lượng" và tập thể công chức của đơn vị tiến hành triển khai HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000.

Thứ tư, nhóm kiến nghị giải pháp về kinh phí: Chủ trương hiện đại hoá nền hành chính

muốn thực hiện thành công Chính phủ đã tính đến một ngân sách rất lớn cho Chương trình tin học hoá quản lý hành chính nhà nước (Chương trình 112). Để cho Chương trình tin học hoá trong hoạt động hành chính triển khai thuận lợi đòi hỏi bộ máy hành chính hoạt động theo một quy trình công nghệ mang tính khoa học, hay nói cách khác phải có một công nghệ hành chính. Một trong những giải pháp tạo ra một công nghệ hành chính mang tính khoa học là áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 trong cơ quan hành chính. Ví thể dù khó khăn về ngân sách nhưng do tính bắt buộc phải có công nghệ hành chính để triển khai Chương trình tin học hoá có kết quả, Chính phủ phải suy nghĩ về một khoản ngân sách cho việc triển khai áp dụng HTQLCL.

- Trước mắt bố trí ngân sách cho việc đào tạo các đánh giá viên cao cấp cho các địa phương (có thể là trong ngân sách Dự án hỗ trợ Chương trình đào tạo bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức giai đoạn 2001-2010).

- Dự án VIE 01/024 có thể tài trợ cho mỗi tỉnh xây dựng 2 mô hình áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 ở một huyện và một sở; mỗi bộ 02 vụ, Văn phòng bộ (giống như việc tài trợ xây dựng mô hình một cửa cho các tỉnh).

Thứ năm, kiến nghị giải pháp tổ chức đánh giá cấp chứng chỉ:

Thông thường việc đánh giá cấp chứng chỉ xem việc triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 thường thuê bên thứ 3 là các tổ chức quốc tế đánh giá cấp chứng chỉ. Ví dụ: tổ chức BVQI Việt Nam của Anh quốc, QMS Certification Services Việt Nam...

Việc tổ chức quốc tế đánh giá cấp chứng chỉ là một cách làm khách quan rất có lợi cho tổ chức doanh nghiệp sản xuất ra sản phẩm vật chất hoặc đối với cơ sở dịch vụ cung cấp những tiện ích (như ngân hàng, bảo hiểm, bệnh viện, trường học...). Điều này đặc biệt có lợi khi sản phẩm tham gia xuất khẩu, tham gia quá trình hội nhập hoặc tiêu dùng trong nước có các sản phẩm cùng loại cạnh tranh.

Tuy nhiên, sản phẩm của dịch vụ hành chính vì nhiều lý do, kể cả lý do tài chính, chúng tôi xét thấy không cần thiết thuê cơ quan thứ 3 là các đơn vị đạt tiêu chuẩn ISO 9000 theo tiêu chí nhanh - gọn - đúng pháp luật, chúng tôi xin kiến nghị các giải pháp sau:

- Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ là cơ

quan quản lý nhà nước chịu trách nhiệm đánh giá và cấp chứng chỉ cho các đơn vị đạt tiêu chuẩn ISO 9000.

- Tổng Cục đo lường chất lượng (Bộ Khoa học - Công nghệ) là cơ quan giúp việc cho Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ trong việc đánh giá cấp chứng chỉ.

- Ở địa phương và bộ ngành thành lập Hội đồng đánh giá và cấp chứng chỉ (được sự ủy quyền của Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ, Tổng Cục đo lường chất lượng). Hội đồng gồm thành phần:

Tỉnh, thành

- Ban chỉ đạo CCHC

- Sở Nội vụ

- Sở Tư pháp

- Văn phòng UBND

- Chi cục đo lường chất lượng

Bộ, ngành

- Ban chỉ đạo CCHC Bộ

- Vụ Tổ chức

- Vụ Pháp chế

- Văn phòng Bộ

- Vụ Khoa học (nếu có)

- Đại diện của Tổng Cục đo lường chất lượng

- Tổ chức phát phiếu điều tra xã hội học (điều tra khách hàng). Các đối tượng thăm dò ý kiến:

+ Các cơ quan cấp trên trực tiếp, gián tiếp (nếu có)

+ Các cơ quan cấp dưới

+ Các cơ quan ngang cấp trong hệ thống

+ Nhân dân có giao dịch (khách hàng).

- Tổng Cục đo lường chất lượng (thuộc Bộ Khoa học - Công nghệ) xây dựng quy trình, thủ tục, phương pháp đánh giá cấp chứng chỉ.

- Công tác đánh giá là công tác thường xuyên, đột xuất và định kỳ.

Quản lý nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa, quản lý một nền kinh tế theo xu hướng hội nhập, bộ máy hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải đổi mới phương thức hoạt động theo "công nghệ hành chính" tiên tiến. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước nhằm cung cấp một "công nghệ hành chính" tiên tiến. Việc tìm ra những giải pháp khả thi để áp dụng rộng rãi quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công cho các cơ quan quản lý hành chính nhà nước là việc làm thiết thực góp phần hiện đại hoá nền hành chính. ■