

ĐÁNH GIÁ NHỮNG HẠN CHẾ VỀ MẶT CÔNG NGHỆ CỦA HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC THEO BỘ TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2000 Ở TỈNH HÀ NAM

Nguyễn Mạnh Tiên

Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hà Nam

Tóm tắt:

Hoạt động quản lý hành chính nhà nước (QLHCNN) ở Việt Nam đang từng bước cải cách và thường xuyên được đánh giá theo bộ máy tổ chức nhà nước. Một hình thức quản lý mới đang được áp dụng đó là quản lý theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000, đây là Bộ tiêu chuẩn quốc tế áp dụng vào Việt Nam, mặt khác nó còn là một công nghệ.

Tỉnh Hà Nam và các địa phương khác trong cả nước đã triển khai thực hiện áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 trong lĩnh vực QLHCNN từ năm 2007. Cũng như các địa phương khác, Hà Nam đã và đang xuất hiện nhiều vấn đề tồn tại, cần phải nghiên cứu nhằm điều chỉnh chính sách áp dụng cho phù hợp.

Bài báo nghiên cứu đánh giá những hạn chế về mặt chính sách công nghệ, hoạt động QLHCNN theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam và đưa ra những giải pháp để nâng cao hiệu quả của nó.

Từ khóa: *Hoạt động quản lý nhà nước; Chính sách công nghệ; Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.*

Mã số: 13082701

1. Cơ sở lý luận của việc đánh giá

1.1. Vai trò của đánh giá trong quản lý nhà nước

Đánh giá là một quá trình gắn liền với quản lý, là việc xác định mức độ thực hiện với chuẩn mực đánh giá. Trong phạm vi bài báo, để tìm ra nguyên nhân chính của những hạn chế, tác giả chỉ sử dụng một chuẩn cơ bản là mức độ hài lòng của tổ chức và công dân (khách hàng), cụ thể ở 02 yêu cầu sau:

- Khả năng của tổ chức trong việc cung cấp một cách ổn định các sản phẩm/dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu định chế có liên quan.
- Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng nhờ việc áp dụng có hiệu quả và thường xuyên cải tiến hệ thống.

1.2. Vai trò của đánh giá về mặt công nghệ

Đánh giá hoạt động quản lý nhà nước (QLNN) là một việc làm thường xuyên của các cấp và được phân công cho một cơ quan chuyên môn, cơ quan Nội vụ các cấp. Nhưng cách thức đánh giá cũng như nội dung đánh giá đều dựa trên lý luận QLNN mà chưa đề cập đến công nghệ.

Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 là một công nghệ do nội dung của nó tác động lên hệ thống. Chính vì vậy chỉ có đánh giá về mặt công nghệ mới phát hiện được bản chất của những hạn chế trong quá trình áp dụng.

1.3. Đánh giá về mặt công nghệ hoạt động quản lý hành chính nhà nước theo Bộ TCVN ISO 9001:2000

Theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000, chất lượng của hoạt động hành chính nhà nước thường được thể hiện khả năng giải quyết công việc đáp ứng yêu cầu của người dân. Với vai trò là công nghệ áp dụng chung (công nghệ bao trùm lên quá trình tạo ra các sản phẩm) nên *Chuẩn mực đánh giá hoạt động QLHCNN là sự hài lòng của người dân.*

Bản thân Bộ tiêu chuẩn đưa ra các yêu cầu với hệ thống QLHCNN để đánh giá, đó là các quá trình tự đánh giá, đánh giá để công nhận và đánh giá lại tạo thành một chu trình liên tục nhằm cải tiến, khắc phục. Nhưng bản thân nó chỉ là những yêu cầu (những việc phải làm) còn việc làm thế nào chính là công vụ ở mỗi đơn vị.

Đánh giá về mặt công nghệ cho phép ta đánh giá không chỉ ở việc phải làm mà cả ở việc làm thế nào để đạt chuẩn mực đánh giá.

1.4. Mối quan hệ giữa công nghệ áp dụng chung và công nghệ cụ thể

Công nghệ áp dụng chung là khung yêu cầu chung, có thể áp dụng cho nhiều sản phẩm. Còn công nghệ cụ thể là công nghệ chỉ áp dụng cho một quá trình, một loại sản phẩm. Như các phân tích trên, trong QLNN công nghệ áp dụng chung là Bộ tiêu chuẩn ISO, công nghệ cụ thể là công vụ.

Chỉ có sự thống nhất về mục tiêu và về trình độ thì hai công nghệ mới phát huy hiệu quả.

Công nghệ cụ thể quyết định đến kết quả của công nghệ áp dụng chung theo nguyên tắc “Chỉ có kết quả tốt khi quá trình tạo ra nó có kết quả tốt”.

Công nghệ áp dụng chung tác động tích cực ở việc phối hợp các quá trình, các điều kiện và thông qua các qui định của nó làm cho các công nghệ cụ thể hướng theo, nó tác động làm hoàn chỉnh, ổn định công nghệ cụ thể.

1.5. Đánh giá hạn chế về mặt công nghệ hoạt động quản lý hành chính nhà nước theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000

- Đánh giá về mặt công nghệ hoạt động QLHCNN theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 là đánh giá mức độ hài lòng của người dân. Thông qua xác định Bộ tiêu chuẩn là một công nghệ và là công nghệ áp dụng chung gợi mở cho ta tìm hiểu công nghệ cụ thể là gì? Từ việc xác định công nghệ áp dụng chung là: những yêu cầu phải làm. Còn quá trình công vụ là: Việc làm nó như thế nào? Vậy công nghệ cụ thể trong hoạt động QLHCNN là công vụ. Đối chiếu với chính sách áp dụng ta thấy thiếu chính sách với công vụ.
- Chính sách với hoạt động công vụ trong QLHCNN nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, là một tất yếu khách quan, và là một vấn đề có thể thực hiện, mô hình hợp lý nhất khi áp dụng Bộ TCVN ISO 9001:2000 là đồng thời với chuẩn hóa hoạt động công vụ.

2. Thực trạng hoạt động quản lý hành chính nhà nước theo Bộ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam

2.1. Hiện trạng chính sách áp dụng Bộ tiêu chuẩn TCVN 9001:2000 hoạt động quản lý nhà nước ở tỉnh Hà Nam

2.1.1. Mục đích

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 nhằm mục đích:

- Kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan, nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.
- Áp dụng công nghệ quản lý khoa học tiên tiến, là sự kế thừa kết tinh trí tuệ của nhân loại, là quá trình xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, theo hướng công khai hóa, minh bạch hóa nghĩa vụ, quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức và cá nhân; là một trong những chương trình quan trọng của tiến trình cải cách hành chính nhằm khắc phục những yếu kém, bất cập của các cơ quan QLHCNN hiện nay, kết quả áp dụng sẽ mang lại hiệu quả to lớn cho xã hội và cộng đồng.
- Việc Việt Nam là thành viên chính thức thứ 150 của Tổ chức Thương mại Thế giới WTO với nhiều vận hội mới và thách thức mới, thì việc thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo ISO sẽ góp phần tích cực cho việc tận dụng vận hội, vượt qua thách thức, đẩy

mạnh quá trình phát triển và hội nhập của cả nước nói chung, của tỉnh Hà Nam nói riêng.

2.1.2. Yêu cầu

- Việc áp dụng *HTQLCL theo ISO* vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh phải thực hiện đồng bộ, trong đó, chú ý việc tăng cường cơ sở vật chất và năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức và lao động cho phù hợp, tránh việc áp dụng mang tính phong trào và bệnh thành tích.
- Kế hoạch triển khai theo thứ tự, ưu tiên các đơn vị có nhiều các thủ tục hành chính, trực tiếp làm việc với nhiều tổ chức, cá nhân hoặc có phát sinh vấn đề bức xúc trên công luận.
- Mỗi cơ quan khi đã hoàn thành việc áp dụng *HTQLCL theo ISO* phải duy trì thường xuyên, liên tục, lâu dài và hàng năm có đánh giá, kết luận. Thường xuyên chú trọng việc cải tiến, nhằm phát huy tính ưu việt của việc áp dụng *HTQLCL theo ISO* phù hợp với quy luật phát triển khách quan, điều kiện thực tế tại đơn vị.

2.1.3. Căn cứ pháp lý

- Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ “*Về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước*”.
- Các văn bản liên quan khác.

2.2. Nội dung, tổ chức thực hiện

- Chỉ đạo các cơ quan chức năng thực hiện tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn chuyên môn và đôn đốc các cơ quan thuộc đối tượng áp dụng tiến hành đăng ký và xây dựng kế hoạch áp dụng *HTQLCL theo ISO*.
- Chỉ đạo việc xây dựng lộ trình tổng thể và hàng năm cho việc áp dụng *HTQLCL theo ISO* cho các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh đảm bảo đến năm 2010 toàn bộ các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Tỉnh và UBND các huyện, thị xã phải hoàn thành việc áp dụng *HTQLCL theo ISO*.
- Chỉ đạo việc bổ sung chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và UBND các huyện, thị xã và các xã, phường, thị trấn cho phù hợp với việc tiến hành áp dụng *HTQLCL theo ISO*.

- Chỉ đạo việc bố trí nguồn kinh phí thực hiện áp dụng *HTQLCL theo ISO* từ ngân sách nhà nước hàng năm cho cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.
- Thực hiện giám sát đánh giá ban đầu và định kỳ việc áp dụng *HTQLCL theo ISO*; giám sát việc duy trì, cải tiến đối với các cơ quan đã có chứng chỉ áp dụng *HTQLCL theo ISO*.

3. Đánh giá hạn chế về mặt công nghệ trong thực trạng hoạt động quản lý hành chính nhà nước theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 Ở tỉnh Hà Nam

3.1. Những hạn chế rút ra từ kết quả nghiên cứu tài liệu

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, quá trình triển khai Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg vẫn còn một số tồn tại cần khắc phục, đó là:

3.1.1. Về phía cơ quan hành chính nhà nước

1. Lãnh đạo một số cơ quan không quyết tâm cao, không quan tâm đến việc xây dựng và áp dụng *HTQLCL*, giao cho nhân viên dưới quyền nhưng không kiểm soát chặt chẽ. Còn có hiện tượng *HTQLCL* không do bản thân cán bộ - công chức của cơ quan xây dựng (thường là do tổ chức tư vấn/chuyên gia tư vấn độc lập thực hiện), do đó *HTQLCL* mang hình thức, hoạt động của cơ quan không được cải tiến, mục tiêu của việc xây dựng *HTQLCL* không đạt được, dẫn tới hoạt động kém hiệu quả, gây thiệt hại về vật chất (kinh phí của Nhà nước) và tinh thần (gây ảnh hưởng xấu trong toàn cơ quan, không hiểu đúng về *HTQLCL*, giảm hiệu quả của Chương trình đưa *HTQLCL* tiên tiến phục vụ cải cách hành chính...).
2. Lãnh đạo một số cơ quan không nắm rõ *HTQLCL* theo TCVN ISO 9001:2000 nên không có chỉ đạo sát sao trong việc dự toán kinh phí cho toàn bộ hoạt động này của cơ quan. Đã có nơi xảy ra hiện tượng: Chi thuê tư vấn xây dựng *HTQLCL* quá cao so với nội dung thực tế công việc tư vấn, gây thiệt hại cho ngân sách nhà nước; hoặc chi thuê tư vấn quá thấp, gây nên hiện tượng sao chép máy móc *HTQLCL* của cơ quan này áp dụng cho cơ quan khác.
3. Mục đích lấy chứng chỉ, không quan tâm đến chất lượng của *HTQLCL* đã xây dựng. Hiện tượng này cũng gây nên lãng phí ngân sách nhà nước vì kinh phí đã chi nhưng không đạt được mục tiêu đề ra.

3.1.2. Các tổ chức tư vấn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

1. Một số tổ chức tư vấn không đào tạo kiến thức về ISO 9001:2000 một cách đầy đủ cho cơ quan được tư vấn; chạy theo thời gian và lợi nhuận, không hướng dẫn cơ quan được tư vấn cách xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình mà viết thay, vì vậy không đạt được hiệu quả thực sự của hệ thống.
2. Bản thân một số tổ chức tư vấn không coi trọng công tác đào tạo các chuyên gia của mình, không tuân thủ nguyên tắc sử dụng chuyên gia tư vấn đủ điều kiện, dẫn đến có chuyên gia tư vấn không đủ trình độ về QLHCNN, về HTQLCL vẫn tham gia hoạt động tư vấn.
3. Các tổ chức đánh giá còn có tình trạng không khách quan trong đánh giá HTQLCL đã xây dựng; sử dụng chuyên gia đánh giá không đủ năng lực, không làm hết trách nhiệm của mình để giúp cơ quan hành chính phát hiện sai sót trong quá trình hoạt động.
4. Không có định hướng rõ ràng về phạm vi áp dụng của hệ thống và không chú trọng đến việc thực hành các nguyên tắc quản lý chất lượng tốt mà Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã đề cập.
5. Phạm vi áp dụng của HTQLCL trong cơ quan hành chính thiếu định hướng rõ ràng, điều đó sẽ tác động trực tiếp đến việc hoạch định chi phí, tổ chức thực hiện và nội dung triển khai các quy trình thủ tục cũng như sẽ ảnh hưởng tới hiệu quả chung mà hệ thống mang lại cho hoạt động của đơn vị.
6. Thông thường, các cơ quan hành chính sẽ chủ động giới hạn việc áp dụng HTQLCL tới một vài hoạt động cụ thể thuộc chức năng nhiệm vụ của đơn vị để từng bước làm quen với một tư duy quản lý mới. Tuy nhiên, nếu không có một định hướng và lộ trình rõ ràng của việc mở rộng phạm vi áp dụng này thì cơ quan hành chính sẽ nhanh chóng thấy rằng hiệu quả áp dụng hệ thống sẽ có nhiều hạn chế do thiếu tính đồng bộ.
7. Đồng thời, cơ quan hành chính cũng sẽ chịu một áp lực lớn tạo nên bởi sự không tương xứng giữa mong đợi của xã hội về việc cải tiến thực sự hiệu lực, hiệu quả của công tác QLNN mà cơ quan hành chính chịu trách nhiệm với việc cải tiến nhỏ trong một vài hoạt động cụ thể mà cơ quan hành chính thực hiện.

3.1.3. Nội dung của việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000

1. Vấn đề tồn tại như: Quy trình xác định rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm nhưng tinh thần phục vụ ít chuyên biến; Lãnh đạo thiếu quan tâm sâu sát

đến việc áp dụng hệ thống, coi việc áp dụng ISO như một dự án với việc “đạt chứng chỉ” là mục tiêu cuối cùng.

2. Cán bộ công chức không nhận thức rõ ràng về mối liên quan giữa công việc mình làm và mục tiêu của cả hệ thống, không tham gia xây dựng hệ thống ngay từ đầu, coi việc áp dụng ISO là của Ban chỉ đạo; Nhầm lẫn giữa quy trình công việc và quy định về công việc của từng bộ phận chức năng.
3. Tồn tại hai hệ thống quản lý do không thống nhất giữa quy trình được viết ra một cách chủ quan và cách làm tồn tại trong thực tế; Các kết quả thống kê đánh giá về mức độ hài lòng của đối tượng mà cơ quan hành chính phải phục vụ được đưa ra không điển hình, thiếu thực tế, không có sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận trong một cơ quan hành chính.
4. Khoảng thời gian trên 3 năm để áp dụng ISO 9001:2000 đồng bộ cho tất cả các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp huyện trở lên là một thử thách. Áp lực của việc áp dụng và thời hạn được chứng nhận có thể khiến những người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước buộc phải ra quyết định áp dụng ISO 9001:2000 trong khi chưa sẵn sàng về tâm lý, nhận thức, nguồn lực... Điều đó có thể dẫn đến tình trạng áp dụng một cách không hệ thống, áp dụng cho số ít hoạt động một cách rời rạc, hai hệ thống quản lý song song, tạo ra 2 nhóm đối tượng thực thi công vụ theo tính chất khác nhau theo ISO và không.
5. Việc áp dụng đồng loạt ở hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước đòi hỏi một số lượng lớn những người có năng lực như chuyên gia tư vấn, chuyên gia đào tạo, chuyên gia đánh giá và sự “chạy tiến độ” có thể tạo ra sự cạnh tranh không lành mạnh trong hoạt động tư vấn, đánh giá chứng nhận.
6. Hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước với chức năng tương tự ở các địa phương khác nhau có thể sao chép máy móc để tạo nên những hệ thống tài liệu công kênh, không sát thực tế, không phù hợp đặc điểm của từng cơ quan.
7. Áp lực về việc áp dụng và thời hạn được chứng nhận cũng là cơ sở pháp lý để dẫn đến những lạm dụng về công tác tổ chức, cán bộ; Những khía cạnh trên có thể dẫn đến một phong trào mang tính hình thức mà kết quả là rất nhiều cơ quan hành chính nhà nước được chứng nhận nhưng lợi ích đem lại cho công cuộc cải cách hành chính không được là bao.
8. Khi triển khai Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg, cần chú trọng quản lý năng lực và đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa các tổ chức đào tạo, tư

vấn và đánh giá chứng nhận để đảm bảo chất lượng của quá trình áp dụng ISO 9001:2000 trong cơ quan hành chính nhà nước.

9. Đào tạo nhận thức đầy đủ cho đội ngũ cán bộ, công chức nên được coi là vấn đề nền tảng trong tiến trình thực hiện Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg để đảm bảo vai trò quyết định của lãnh đạo và sự tham gia tự giác của mọi thành viên.
10. Cần có lộ trình rõ ràng, những cơ quan đủ điều kiện nhận thức, năng lực và có động lực thật sự được áp dụng trước, sau đó rút kinh nghiệm cho giai đoạn tiếp theo, tránh triển khai ồ ạt, chạy đua mang tính phong trào.
11. Cần có chính sách khen thưởng và tôn vinh những điểm sáng của tiến trình này, không dựa trên số lượng cơ quan được chứng nhận, thời gian về đích sớm, số lượng điểm không phù hợp do tổ chức đánh giá đưa ra, hay số lượng quy trình/thủ tục đã ban hành mà dựa trên sự chuyển biến, sự hòa nhập của cách thức quản lý theo ISO và sự minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện mang lại cho các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan cũng như cho công dân.
12. Có thể khẳng định rằng định hướng việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 trong hoạt động của các cơ quan hành chính là một chủ trương đúng đắn. Tuy nhiên, để việc sử dụng một công nghệ quản lý tiên tiến có hiệu quả trong các cơ quan hành chính với một đặc thù riêng, vẫn cần tiếp tục có các nghiên cứu chuyên sâu và cải tiến cách thức triển khai cho phù hợp.

Sau khi nghiên cứu thực trạng chính sách áp dụng, từ kết quả nghiên cứu tài liệu, ý kiến các chuyên gia và kết quả điều tra xã hội học đã cho nhận định về việc áp dụng Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở Hà Nam so với mục tiêu làm hài lòng người dân còn hạn chế, có những nguyên nhân như sau:

1. Nhiều nội dung trong yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn không biết làm thế nào? do đó có hiện tượng đùn đẩy cho nhau giữa đơn vị áp dụng và tư vấn. Ban chỉ đạo Tỉnh đã kết luận “phải tiến hành nghiên cứu thêm ở các nơi đã thực hiện có hiệu quả và nghiên cứu tài liệu để hướng dẫn thêm”.
2. Một số lĩnh vực đã áp dụng Bộ tiêu chuẩn với mục đích để có chứng chỉ và đối phó với đánh giá, do đó có hiện tượng tồn tại cả hai hệ thống một lúc: một để đối phó và một làm thực tế.

4. Giải pháp chuẩn hóa công vụ trong chính sách áp dụng Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam

4.1. Chuẩn hóa công vụ và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hỗ trợ cho nhau

4.1.1. Chuẩn hóa công vụ làm quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thuận lợi đơn giản hơn

- Khi xây dựng hệ thống cần đưa chuẩn công vụ vào nội dung các quy trình xử lý công việc, việc này sẽ không mất nhiều thời gian, tiền của và không nhất thiết phải thuê tư vấn.
- Khi đã có chuẩn để so sánh thì việc đánh giá sẽ dễ dàng, chính xác, không mất nhiều thời gian.
- Khi vận hành có công vụ chuẩn giúp người kiểm soát và người thực hiện công vụ dễ thống nhất, khi không thống nhất đã có chuẩn để so sánh, từ đó có thể giảm bớt công việc cho cơ quan kiểm soát.
- Chuẩn hóa công vụ là giải pháp tốt nhất để hạn chế tính cá nhân của mỗi công chức, hướng mọi người vào mục tiêu của hệ thống nhà nước.
- Khi cải tiến hoàn chỉnh, có được vấn đề trọng tâm để xây dựng không lãng phí tiền của công sức.

4.1.2. Chuẩn hóa công vụ quyết định đến chất lượng của hệ thống

- Chuẩn hóa hoạt động công vụ là yếu tố quyết định đến hệ thống có kết quả hay không. Có chuẩn công vụ thì hoạt động QLCL theo ISO sẽ có hệ thống hơn, trường hợp không có ISO mà có chuẩn công vụ thì mục tiêu làm hài lòng khách hàng vẫn thực hiện được nhưng độ ổn định chưa cao.
- Chuẩn hóa sẽ có tác động tới hệ thống QLCL, buộc hệ thống phải điều chỉnh cho phù hợp với chuẩn.

4.1.3. Hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn TCVN 9001:2000 có tác động tích cực hướng cả hệ thống vào việc làm hài lòng khách hàng là tổ chức và công dân

- Việc áp dụng Bộ TCVN 9001:2000 giúp điều phối các công vụ trong một đơn vị, thống nhất mục tiêu tạo nên chất lượng của cả hệ thống.
- Việc tồn tại bộ phận kiểm soát chất lượng thường trực có thể điều phối, điều chỉnh cả hệ thống.

4.1.4. Tổng nhất “việc phải làm” và “việc làm thế nào?”

Theo nguyên tắc “Chỉ có kết quả tốt khi quá trình tạo ra nó có kết quả tốt”. Quá trình công vụ quyết định đến kết quả thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ TCVN ISO 9001:2000.

Ngược lại, HTQLCL theo Bộ TCVN ISO 9001:2000 tác động vào quá trình công vụ theo nguyên tắc “Chỉ có kết quả tốt khi quản lý tốt quá trình tạo ra nó”.

4.2. Chuẩn hóa công vụ khắc phục hạn chế của hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000

Theo các chuyên gia chất lượng, ISO là mô hình quản lý chất lượng từ trên xuống dựa vào các nguyên tắc đề ra, còn chuẩn hóa công vụ bao gồm những hoạt động độc lập từ dưới lên dựa vào trách nhiệm, lòng tin cậy và sự bảo đảm bằng hoạt động của người thực thi, của nhóm công vụ.

ISO thúc đẩy đề ra các qui tắc bằng văn bản, nhưng lại sao nhãng các yếu tố xác định về mặt số lượng. Còn chuẩn hóa hoạt động công vụ là sự kết hợp sức mạnh của mọi người, mọi đơn vị để tiến hành các hoạt động cải tiến, hoàn thiện liên tục, tích tiểu thành đại tạo nên sự chuyển biến.

ISO lấy sự kiểm soát làm phương châm, sinh ra bộ máy kiểm soát chất lượng, còn với chuẩn hóa công vụ thì người chịu trách nhiệm về chất lượng không phải là cán bộ kiểm tra mà chính là những người làm ra sản phẩm, người công chức, viên chức, lao động... tùy vào từng trường hợp cụ thể.

Quá trình chuẩn hóa công vụ có tính độc lập với ISO với những ý tưởng cơ bản sau đây:

- Quản lý chất lượng là trách nhiệm của mỗi người, mỗi bộ phận trong hệ thống.
- Quản lý chất lượng theo chuẩn công vụ là một hoạt động tập thể đòi hỏi phải có những nỗ lực chung của mọi người.
- Quản lý chất lượng theo chuẩn công vụ sẽ đạt hiệu quả cao nếu mọi người cùng tham gia.
- ISO lấy một vài đơn vị chức năng trong đơn vị thực hiện, các đơn vị khác tham gia những phần liên quan (rất ít). Gọn nhẹ, dễ làm nhưng các đơn vị khác gần như đứng ngoài cuộc, không tạo khí thế chung, hạn chế hiệu quả.
- Chuẩn hóa công vụ đòi hỏi chất lượng tổng hợp, yêu cầu phải quản lý có hiệu quả mọi giai đoạn công việc.

- Hoạt động của các nhóm chất lượng là một phần cấu thành của quản lý chất lượng tổng hợp.
- Chuẩn hóa công vụ cho ta thực hiện liên thông ở nhiều cơ quan, còn ISO chỉ cố định kếp kín trong đơn vị.

4.3. Giải pháp chuẩn hóa công vụ trong chính sách áp dụng Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000

Quản lý chất lượng kết hợp với chuẩn hóa công vụ là cách tiếp cận về quản lý chất lượng ở mọi công đoạn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả chung của tổ chức. Mặc dù lĩnh vực khác nhau nhưng nhìn chung cả hai vấn đề là sự lưu tâm đến chất lượng trong tất cả các hoạt động, là sự hiểu biết, cam kết hợp tác của toàn thể thành viên trong tổ chức, nhất là ở các cấp lãnh đạo.

Các đặc trưng của hình thức kết hợp cũng như những hoạt động của nó có thể gói gọn vào 12 điểm mấu chốt dưới đây, đó cũng đồng thời là trình tự căn bản để xây dựng hệ thống:

- *Nhận thức*: Phải hiểu rõ những khái niệm, những nguyên tắc quản lý chung, xác định rõ vai trò, vị trí của chuẩn hóa công vụ.
- *Cam kết*: Sự cam kết của lãnh đạo, các cấp quản lý và toàn thể nhân viên trong việc bền bỉ theo đuổi các chương trình và mục tiêu về chất lượng, biến chúng thành cái thiêng liêng nhất của mỗi người khi nghĩ đến công việc.
- *Tổ chức*: Đặt đúng người vào đúng chỗ, phân định rõ trách nhiệm của từng người.
- *Đo lường*: Đánh giá về mặt định lượng những cải tiến, hoàn thiện chất lượng cũng như những chi phí do những hoạt động không chất lượng gây ra.
- *Hoạch định chất lượng*: Thiết lập các mục tiêu, yêu cầu về chất lượng, các yêu cầu về áp dụng các yếu tố của hệ thống chất lượng.
- *Thiết kế chất lượng*: Thiết kế công việc, sản phẩm và dịch vụ, là cầu nối với chức năng tác nghiệp.
- *Hệ thống quản lý chất lượng*: Xây dựng chính sách chất lượng, các phương pháp, thủ tục và quy trình để quản lý các quá trình hoạt động của đơn vị.
- *Sử dụng các phương pháp thống kê*: Theo dõi các quá trình và sự vận hành của hệ thống chất lượng.
- *Tổ chức các nhóm chất lượng* như là những hạt nhân chủ yếu để cải tiến và hoàn thiện chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm.

- *Sự hợp tác nhóm* được hình thành từ lòng tin cậy, tự do trao đổi ý kiến và sự thông hiểu của các thành viên đối với mục tiêu, kế hoạch chung tạo sự liên thông trong công vụ.
- *Đào tạo và tập huấn* thường xuyên cho mọi thành viên của đơn vị về nhận thức cũng như về kỹ năng thực hiện công việc.
- *Lập kế hoạch thực hiện*: Trên cơ sở nghiên cứu các cảm nang áp dụng phối hợp chuẩn hóa công vụ và áp dụng hệ thống chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn TCVN 9001:2000, lập kế hoạch thực hiện theo từng phần của công việc để thích nghi dần, từng bước tiếp cận và tiến tới áp dụng toàn bộ.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Trước yêu cầu và nhiệm vụ của thời kỳ mới, thực hiện công nghiệp hóa và hiện đại hóa, tạo tiền đề vững chắc bước vào nền kinh tế thị trường, hội nhập, kinh tế tri thức, toàn cầu hóa, thì việc nghiên cứu đánh giá hoạt động QLHCNN theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 có vai trò rất quan trọng.

Áp dụng Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2000 có ảnh hưởng rất lớn đối với cải cách hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, hoạt động QLHCNN theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam còn hạn chế. Vì vậy, đánh giá là rất cần thiết để đạt mục tiêu hài lòng người dân.

Đánh giá về mặt công nghệ là một cách nhìn mới và phát hiện ra điểm yếu, thiếu trong chính sách. Đó là ở *Khâu công vụ, Giải pháp chuẩn hóa công vụ* là kết quả tháo gỡ những vấn đề rất bức xúc đối với các cấp, các ngành và địa phương hiện nay.

5.2. Khuyến nghị

Để hoạt động QLHCNN theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đạt mục tiêu hài lòng người dân, trên cơ sở thống nhất việc áp dụng Bộ tiêu chuẩn với chuẩn hóa hoạt động công vụ, tác giả bài báo cũng mạnh dạn khuyến nghị những hành động cụ thể và đưa ra các giải pháp như sau:

1) Cần sửa đổi, bổ sung cơ chế áp dụng quy định tại Chi thị số 02/2007/CT-UBND ngày 09/4/2007 và Kế hoạch số 277/KH-UBND ngày 13/3/2007 của UBND tỉnh Hà Nam về việc áp dụng HTQLCL theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam.

Hướng sửa đổi: Kết hợp việc áp dụng hệ thống QLCL với việc chuẩn hóa công vụ. Giao cho Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ, các sở ban ngành trong Tỉnh xây dựng đề án chuẩn hóa công vụ trình UBND Tỉnh ban hành. Nội dung này được coi như một nhiệm vụ khoa học năm 2008 và 2009 để kết hợp với đề án áp dụng Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động QLHCNN.

2) Cần đổi mới về quan điểm, nguyên tắc, nội dung cũng như mô hình chuẩn hóa công vụ theo hướng công nghệ mà nội dung bài báo đã đề cập, đảm bảo nhất quán mục tiêu làm hài lòng người dân./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.*
2. *Quyết định số 2596/2000/QĐ-BKHCMNT ngày 29/12/2000 của Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường Ban hành TCVN ISO 9001:2000 từ Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000 là tiêu chuẩn cơ bản thuộc Bộ tiêu chuẩn ISO 9000.*
3. *Quyết định Phê duyệt Đề án áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Nghệ An.*
4. Vũ Cao Đàm. (2005) *Phương pháp luận Nghiên cứu khoa học*. Hà Nội: Nxb Khoa học Kỹ thuật.
5. Vũ Tuấn Anh, Trần Ngọc Trung. (2005) *Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dựa theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 tại Sở Công nghiệp Hà Nam*. Dự án hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ tổ chức GTZ SME tài trợ.
6. Nguyễn Thị Minh Lý. *Việc áp dụng ISO 9001:2000 trong cơ quan hành chính Nhà nước*. Trung tâm Chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn (QUACERT).