

# TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG

## HỆ THỐNG QLCL THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001 : 2008 TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

ĐÀO THỊ HỒNG LÝ

**H**ệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (hệ thống quản lý chất lượng) được tiến hành thông qua việc xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện để thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan, từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công, góp phần cải cách hành chính.

Thực hiện Quyết định số 144/ 2006/ QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 (nay là TCVN ISO 9001:2008) vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước, ngày 16/8/2007 UBND tỉnh Quảng Bình đã ban hành Quyết định số 1874/QĐ-UBND phê duyệt Kế hoạch 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 Quảng Bình. Theo kế hoạch, các cơ quan hành chính Nhà nước xây dựng, áp dụng và được chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo lộ trình: Năm 2007 triển khai thí điểm vào 4 cơ quan, năm 2008

triển khai ở 15 cơ quan, năm 2009 triển khai ở 16 cơ quan và năm 2010 triển khai ở 17 cơ quan.

Để triển khai kế hoạch, theo sự phân công tại Quyết định số 1874/QĐ-UBND của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức biên soạn và cung cấp tài liệu có liên quan đến việc xây dựng và thực hiện hệ thống; đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tài chính bố trí kinh phí để các cơ quan triển khai thực hiện; chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức xét tuyển các tổ chức tư vấn; đôn đốc theo dõi, giám sát tiến độ xây dựng và triển khai thực hiện.

Vào cuối năm 2007 và đầu năm 2008, 4 đơn vị triển khai thí điểm gồm: Sở Khoa học và Công nghệ, UBND thành phố Đồng Hới, Sở Nội vụ, Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng đã được đánh giá và cấp Giấy chứng nhận. Qua kết quả thí điểm ở 4 cơ quan trên địa bàn tỉnh, có thể khẳng định việc ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạch định quản lý Nhà nước đã đem lại những hiệu quả thiết thực. Đây cũng là đòi hỏi của xu thế phát triển nền hành chính hiện đại, đáp ứng yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính, phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Tiếp tục triển khai kế hoạch, năm 2008 có 15 đơn vị và năm 2009 có 16 đơn vị. Tuy nhiên, do một số lý do về kinh phí chưa được cấp, một số đơn vị ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh phụ thuộc vào kế hoạch triển khai của Bộ, ngành nên năm 2008 chỉ có 12 đơn vị triển khai và năm 2009 có 8 đơn vị triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Ngày 30/9/2009, Chính phủ ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006. Theo đó, kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng năm 2010 tạm thời dừng lại và sẽ được thực hiện vào năm 2011, sau khi Bộ Khoa học Công nghệ công bố mô hình khung áp dụng cho các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các Bộ ban hành cho các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng tại địa phương. Các đơn vị đã triển khai trong năm 2008, 2009 vẫn tiếp tục triển khai xây dựng, áp dụng và mở rộng phạm vi áp dụng cho tương thích với Đề án 30.

Như vậy, tính đến nay trong tổng số 25 đơn vị trong toàn tỉnh triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, có 15 đơn vị đã được cấp Giấy chứng nhận đó là: Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, Sở Giao thông Vận tải, UBND thành phố Đồng Hới, UBND huyện Tuyên Hoá, UBND huyện Minh Hoá, Chi cục TC - DL - CL, Chi cục Quản lý thị trường, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh, Trung tâm Y tế dự phòng, Cục Hải quan. Có 10 đơn vị gồm: UBND huyện Lệ Thủy, UBND huyện Quảng Ninh, UBND huyện Quảng Trạch, UBND huyện Bố Trạch,

Sở Lao động thương binh và xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Chi cục Kiểm lâm, Ban Quản lý các khu kinh tế đến nay vẫn chưa được chứng nhận theo đúng tiến độ kế hoạch đề ra. Nguyên nhân chính dẫn đến sự chậm trễ là do một số đơn vị vẫn chưa chú trọng triển khai thực hiện, một số cán bộ tham gia vào quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng chưa bố trí thời gian thích đáng cho việc triển khai xây dựng và áp dụng. Ở một số đơn vị, những ngày đầu triển khai còn khá mới mẻ nên dẫn đến kết quả không hoàn thành kế hoạch đề ra.

Qua 4 năm triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào các cơ quan hành chính Nhà nước, có thể thấy rằng, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO phiên bản 9001:2008 trong các cơ quan hành chính Nhà nước sẽ là nền tảng, cơ sở quan trọng cho việc cải cách thủ tục hành chính trong thời kỳ công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Những kết quả đạt được về xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính trong tỉnh có được là nhờ sự đồng tình và ủng hộ của UBND tỉnh, cam kết của lãnh đạo cơ quan, ý thức cải cách chất lượng của từng cán bộ, công chức. Phát huy kết quả đạt được từ việc ứng dụng thí điểm hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 trong quản lý hành chính Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh. Trong những năm tiếp theo, việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính là một trong những bước đột phá để nâng cao chất lượng cải cách hành chính, tiến đến một nền hành chính công chuyên nghiệp và hiện đại.

**Đ.T.H.L**