

MỤC LỤC

Mở đầu	1
CHƯƠNG 1 – ISO 9000 VÀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....	5
1.1 – Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9000	5
1.1.1 – ISO 9000 là gì?.....	5
1.1.2 - Mục đích áp dụng TCVN ISO 9001:2000.....	6
1.1.3. Mô hình của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000	7
1.2 – Áp dụng ISO 9000 vào công tác cải cách hành chính nhà nước.....	8
1.2.1 – Bản chất và đặc trưng của dịch vụ hành chính công.....	8
1.2.2- Các loại hình dịch vụ hành chính công.....	10
1.2.3-Các yếu tố cấu thành và các yếu tố tác động đến dịch vụ hành chính công.....	11
1.2.4 – Khái quát chương trình cải cách hành chính nhà nước đến năm 2010	12
1.2.5– Áp dụng ISO 9000 vào công tác cải cách hành chính nhà nước.....	14
1.2.6 – Áp dụng ISO 9000 trong các cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định 144/2006/QĐ-TTg	16
1.3 - Kinh nghiệm của một số nước trên thế giới về cải cách dịch vụ hành chính công.....	18
CHƯƠNG 2 – THỰC TRẠNG ÁP DỤNG ISO 9001:2000 VÀ CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TẠI TIỀN GIANG	23
2.1 – Vài nét về Tỉnh Tiền Giang.....	23
2.1.1. Vị trí địa lý	23
2.1.2. Tiềm năng về kinh tế.....	23
2.2 – Giới thiệu Bộ máy quản lý hành chính nhà nước tỉnh Tiền Giang	24

2.3 – Giới thiệu chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Tiền Giang	26
2.3.1 -Về cải cách thể chế và thủ tục hành chính.....	26
2.3.2- Về cải cách tổ chức bộ máy	26
2.3.3 - Nâng cao chất lượng và năng lực đội ngũ cán bộ, công chức	27
2.3.4 - Về cải cách quản lý tài chính công	27
2.3.5 - Về công tác thông tin tuyên truyền.....	28
2.4 – Giới thiệu chương trình áp dụng ISO 9000 vào công tác cải cách hành chính của tỉnh Tiền Giang.....	28
2.4.1 - Mục tiêu	29
2.4.2- Nội dung	30
2.5 – Thực trạng ứng dụng ISO 9001:2000 vào công tác cải cách hành chính Tỉnh.	33
2.5.1 – Đánh giá chuyển biến của các Đơn vị trước và sau khi áp dụng ISO 9000...	35
2.5.2 – Về mức độ áp dụng ISO 9000 vào điều hành công việc.....	35
2.5.3 – Về ý kiến chủ quan của các đơn vị triển khai ISO 9000 với mức hài lòng của người dân sau khi áp dụng ISO	37
2.5.4 – Về lợi ích của việc áp dụng ISO 9000	38
2.5.5 – Về các yếu tố quyết định đến sự thành công trong việc áp dụng ISO 9000 ..	39
2.5.6 – Về các khó khăn gặp phải trong việc áp dụng ISO 9000.....	40
2.5.7 – Về vấn đề duy trì hệ thống quản lý theo ISO 9000.....	41
2.5.8 - Hiệu lực của việc áp dụng các tài liệu HT QLCL	42
2.5.9- Hiệu quả của việc áp dụng HT QLCL trong các cơ quan HCNN	43
2.5.10 - Thái độ của CBCC đối với việc áp dụng HT QLCL	43

2.5.11 – Một số ưu điểm và tồn tại khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2000 tại Tiền Giang	44
CHƯƠNG 3 – GIẢI PHÁP ĐỒNG BỘ NÂNG CAO HIỆU QUẢ ÁP DỤNG ISO 9001:2000 VÀO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH TIỀN GIANG	47
3.1 – Mục đích của giải pháp	47
3.2 – Giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý hành chính công theo ISO 9001:2000.....	47
3.2.1 - Nhóm giải pháp liên quan đến công tác đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức và viên chức.....	48
3.2.2- Nhóm giải pháp liên quan đến hoàn thiện thể chế và bộ máy	51
3.2.3 – Nhóm giải pháp liên quan đến hạ tầng cơ sở	54
3.2.4 - Nhóm giải pháp kỹ thuật duy trì HTQLCL	58
3.2.5 – Nhóm giải pháp khác	62
3.3- Kiến nghị.....	66
Kết luận	69
Tài liệu tham khảo	
Phục lục	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Giải nghĩa
1.	BCĐ	Ban chỉ đạo
2.	CBCC/VC	Cán bộ công chức, viên chức
3.	CN	Công nghiệp
4.	CP	Chính phủ
5.	CPĐT	Chính phủ điện tử
6.	CV	Chuyên viên
7.	DV	Dịch vụ
8.	HCNN	Hành chính nhà nước
9.	HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
10.	ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
11.	ISO-HC	ISO 9000 trong hành chính nhà nước
12.	KHCN	Khoa học và Công nghệ
13.	LĐ	Lãnh đạo
14.	MAMPU	Cơ quan Kế hoạch hoá và Hiện đại hoá thuộc Chính phủ Malaysia
15.	NN	Nông nghiệp
16.	NNPTNT	Nông nghiệp và phát triển nông thôn
17.	QH	Quốc hội

18.	SXKD	Sản xuất kinh doanh
19.	TB&XH	Thương binh và xã hội
20.	TCĐLCL	Tiêu chuẩn – Đo lường – Chất lượng
21.	TM	Thương mại
22.	TP	Trưởng phòng
23.	TTCN	Tiểu thủ công nghiệp
24.	TX	Thị xã
25.	UBND	Ủy ban nhân dân
26.	VP	Văn phòng
27.	WTO	Tổ chức thương mại quốc tế

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1 – Lộ trình áp dụng HTQLCL trong các cơ quan hành chính

Tiền Giang..... 33

Bảng 2.2 - Thống kê danh sách các Đơn vị thực hiện khảo sát..... 34

Bảng 2.3 - Thống kê kết quả khảo sát theo cấp quản lý 34

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

Hình 1.1 - Mô hình của hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình	7
Hình 2.1 - Biểu đồ mức độ chuyển biến sau khi áp dụng ISO 9000	35
Hình 2.2 – Biểu đồ Mức độ áp dụng ISO vào công việc theo cấp quản lý	36
Hình 2.3a –Biểu đồ Mức hài lòng của công dân sau áp dụng ISO 9000	37
Hình 2.3b – Biểu đồ đánh giá của CBCC/VC về mức hài lòng của công dân	38
Hình 2.4 – Biểu đồ lợi ích của áp dụng ISO 9000	39
Hình 2.5 – Biểu đồ Các yếu tố quyết định sự thành công của việc áp dụng ISO 9000	40
Hình 2.6 – Biểu đồ đánh giá của CBCC/VC về khó khăn đối với ISO 9000	41
Hình 2.7 – Biểu đồ đánh giá của CBCC/VC về điều kiện duy trì ISO 9000	42
Hình 3.1 - Quy trình cung ứng dịch vụ “trọn gói”	53

MỞ ĐẦU

1- Lý do chọn đề tài

Trong xu thế hội nhập toàn cầu, nhằm đạt được mục tiêu thu hút đầu tư và tăng trưởng kinh tế. Công tác cải cách hành chính tại mỗi quốc gia luôn luôn được chính phủ ưu tiên hàng đầu. Ở các quốc gia trong khu vực như: Singapore, Malaysia, Indonesia, Thái lan,...chính phủ luôn tạo mọi điều kiện và ưu tiên hỗ trợ các cơ quan tổ chức hành chính cải tiến dịch vụ của mình nhằm tạo ra môi trường kinh doanh tốt tạo lợi thế cạnh tranh trong thu hút đầu tư.

Đối với doanh nghiệp, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng nhằm cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng là cần thiết thì đối với cơ quan quản lý hành chính nhà nước vấn đề trên càng trở nên cấp bách nhằm tạo tính minh bạch, lòng tin cho khách hàng mà cụ thể là công dân, các tổ chức và đặc biệt là các nhà đầu tư. Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000 về hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ban hành được chấp nhận rộng rãi trên thế giới và được xem là mô hình quản lý chất lượng cho mọi tổ chức kể cả các đơn vị quản lý hành chính nhà nước.

Mô hình này đã được trên 776.608 đơn vị của 161 quốc gia trên thế giới triển khai áp dụng tính đến thời điểm tháng 12/2005¹. Tại Việt Nam, theo thống kê của một số tổ chức chứng nhận, đến thời điểm hiện nay đã có khoảng trên 4.000 đơn vị được chứng nhận ISO 9001:2000, trong đó có khá nhiều các đơn vị hành chính công và dịch vụ công ở TP. Hồ Chí Minh (Văn Phòng UBND TP. HCM, Trường đào tạo cán bộ), Khánh Hòa (Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa, Văn phòng UBND TP. Nha Trang, Sở xây dựng Khánh Hòa), Long An (Văn Phòng UBND tỉnh Long An, Văn Phòng UBND Huyện Đức Hòa, Sở Xây dựng, Sở địa chính, Chi cục Thú Y Long an), Tiền Giang (UBND Tỉnh Tiền Giang, Sở Tài chính – Vật giá Tiền Giang, Sở Kế hoạch & Đầu tư Tiền Giang, Sở TM & Du lịch Tiền Giang, Trường chính trị,...), Đồng tháp (Bệnh viện Đa khoa Cao lãnh và Bệnh viện SaĐéc...); Hà Nội (Viện quản lý kinh tế TW, Văn phòng UBND Hà Nội). ..

¹ ISO, "The ISO survey of certification 2005", ISO 9/2006

Tiền Giang là một tỉnh thuộc đồng bằng sông Cửu Long, là tỉnh đi đầu trong cả nước về việc triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000. Đây là tỉnh có sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo về cải cách hành chính. Đội ngũ công chức, viên chức của tỉnh có tâm huyết và gắn bó với công việc. Đến nay số lượng đơn vị HCNN trong tỉnh được chứng nhận nhiều và đa dạng ở các cấp tỉnh, huyện, phường, xã cũng như các cơ quan chuyên môn của tỉnh và bước đầu đã mang lại kết quả nhất định. Vấn đề cấp bách và cần thiết đối với tỉnh Tiền Giang lúc này là duy trì cải tiến nhằm nâng cao tính hiệu quả của HTQLCL tại các đơn vị đã được chứng nhận. Đến nay, mặc dù Ban công tác áp dụng ISO 9000 trong hành chính của tỉnh cũng đã có một số bước chuẩn bị, song do các đặc thù riêng của dịch vụ hành chính công, các yếu tố tác động đến hệ thống quản lý quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công rất đa dạng. Vì vậy việc xem xét và phân tích tổng hợp tất cả những yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng ISO 9000 để đưa ra các giải pháp mang tính đồng bộ nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý sẽ có ý nghĩa thiết thực cho công cuộc cải cách hành chính của Tiền Giang và cả nước.

2- Tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước

Trước năm 2000, việc áp dụng ISO 9000 vào công tác cải cách hành chính đối với chúng ta vẫn còn mới lạ. Các thông tin liên quan đến vấn đề này có được thông qua học hỏi kinh nghiệm từ nước ngoài như Malaysia, Singapore. Năm 2000, tại TP.HCM Thạc sỹ Nguyễn Văn Chiến có đề tài đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng của một số doanh nghiệp đã áp dụng ISO 9000. Năm 2003, PGS.TS Bùi Nguyên Hùng có đề tài nghiên cứu đánh giá tác động của ISO 9000 lên hoạt động của doanh nghiệp TP.HCM. Nhìn chung các đề tài này tập trung vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh là chủ yếu.

Năm 2004, Thạc sỹ Mai Thị Hồng Hoa có đề tài về ứng dụng ISO 9000 vào việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1. Năm 2005, Thạc sỹ Trịnh Minh Tâm có đề tài áp dụng ISO 9000 vào hoạt động quản lý nhà nước tại Chi cục TC ĐL CL TP.HCM. Xét trên góc độ quốc gia, Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định số 169/2003/QĐ-TTg ngày 12/8/2003 phê duyệt đề án “Đổi mới phương thức điều hành và hiện đại hoá công sở của hệ thống hành chính” giai đoạn I từ 2003 đến 2005 (gọi tắt là Đề án 169). Trong đó có tiểu đề án 3 - “Thí điểm và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước”. Mục tiêu của tiểu đề án là xây dựng một quy trình xử lý công việc trong các cơ quan hành chính nhà nước một cách khoa học, hợp lý, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan hành chính nhà

nước kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính. Đây là những đề tài có liên quan đến nghiên cứu triển khai ISO 9000 trong dịch vụ hành chính công.

Cho đến nay, vẫn chưa có nghiên cứu nào nghiên cứu để đưa ra các giải pháp mang tính đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng ISO 9000 cho các đơn vị quản lý hành chính nhà nước đặc biệt là tại một tỉnh cụ thể như Tiền Giang.

3 - Mục đích, đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu:

Trên cơ sở những vấn đề lý luận có liên quan đến cải cách hành chính nhà nước, ISO 9000 và thực tiễn công tác cải cách hành chính nhà nước, thực tiễn triển khai áp dụng ISO 9000 tại các đơn vị quản lý hành chính nhà nước cùng với việc khảo sát thực tế, nghiên cứu kinh nghiệm tại các quốc gia trong khu vực, Luận văn đề xuất các giải pháp khả thi để nâng cao hiệu quả áp dụng ISO 9000 vào công tác cải cách hành chính, góp phần vào việc đổi mới phương thức điều hành, hiện đại hóa công sở cơ quan hành chính nhà nước.

Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu tập trung vào hoạt động của các đơn vị đã triển khai áp dụng ISO 9000 tại Tiền Giang.

Phạm vi nghiên cứu:

Luận văn tập trung vào nghiên cứu và khảo sát kinh nghiệm triển khai áp dụng ISO 9000 tại các đơn vị đã triển khai áp dụng và đạt chứng nhận ISO 9000 tại Tiền Giang nhằm xây dựng các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng ISO 9000 vào công tác quản lý hành chính tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, phục vụ công tác cải cách hành chính của Tỉnh. Do vấn đề cải cách hành chính rất đa dạng và rộng và do thời gian nghiên cứu có hạn nên các nội dung nghiên cứu trong luận văn không bao gồm vấn đề cải cách tài chính công – một nội dung của chương trình cải cách hành chính nhà nước.

4 – Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp để nghiên cứu và thực hiện đề tài này dựa trên các phương pháp sau:

Phương pháp phân tích tổng hợp: nghiên cứu lý thuyết về quản lý chất lượng, khoa học quản lý hành chính nhà nước cùng với phương pháp tiếp cận hệ thống các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ hành chính nhà nước cùng với việc thu thập thông tin về các công việc đã và đang thực hiện, các chủ trương, chính sách của nhà nước về cải cách hành chính cũng như xem xét đến xu hướng, kinh nghiệm áp dụng ISO 9000 trong cải cách hành chính để đưa ra các giải pháp mang tính đồng bộ.

Phương pháp khảo sát thực tế : Tiến hành lập phiếu hỏi và gửi đến các các đơn vị đã thực hiện ISO 9000 tại tỉnh Tiền Giang để thu thập phân tích dữ liệu. Kết quả khảo sát sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS và phân tích thống kê mô tả.

5- Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Ý nghĩa khoa học:

Khảo sát, phân tích, tổng hợp để đưa ra được những vấn đề còn tồn tại trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 trong các cơ quan hành chính nhà nước.

Đề xuất giải pháp nâng cao tính hiệu quả của HTQLCL tại các đơn vị này nói riêng và của cả tỉnh nói chung trong điều kiện và thực trạng hiện nay của nền hành chính tỉnh Tiền Giang cũng như cả nước.

Ý nghĩa thực tiễn:

Tính phù hợp và thực tế của các giải pháp đưa ra ở đây không chỉ áp dụng cho Tiền Giang mà có thể nhân rộng ra cho các địa phương khác trong cả nước nhằm góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính hiện nay của Việt Nam.

6 –Kết cấu của luận văn:

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, luận văn gồm 3 chương sau:

Chương 1 – ISO 9000 và cải cách hành chính nhà nước

Chương 2 – Thực trạng áp dụng ISO 9001:2000 vào các cơ quan quản lý hành chính nhà nước tại Tiền Giang

Chương 3 – Giải pháp đồng bộ nâng cao hiệu quả áp dụng ISO 9001:2000 vào công tác cải cách hành chính Tỉnh Tiền Giang.

CHƯƠNG 1

ISO 9000 VÀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1.1 – Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9000

1.1.1 – ISO 9000 là gì?

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 do Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO) ban hành nhằm cung cấp các hướng dẫn quản lý chất lượng và xác định các yếu tố cần thiết của một hệ thống chất lượng để đạt được sự đảm bảo về chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ mà một tổ chức cung cấp.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 lần đầu tiên vào năm 1987, sau lần soát xét đầu tiên vào năm 1994, bộ tiêu chuẩn này bao gồm 24 tiêu chuẩn với 3 mô hình đảm bảo chất lượng cơ bản (ISO 9001, ISO 9002 và ISO 9003) và một số tiêu chuẩn hướng dẫn.

Sau lần soát xét thứ hai vào năm 2000, bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 được hợp nhất và chuyển đổi còn lại 4 tiêu chuẩn chính sau:

ISO	Tên gọi
ISO 9000:2000	Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng
ISO 9001:2000	Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu
ISO 9004:2000	Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn cải tiến
ISO 19011: 2002	Hướng dẫn đánh giá các hệ thống quản lý chất lượng và môi trường

a) Tiêu chuẩn ISO 9000:2000 mô tả cơ sở nền tảng của các hệ thống quản lý chất lượng và quy định hệ thống thuật ngữ liên quan.

b) Tiêu chuẩn ISO 9001:2000 đưa ra các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng cho một tổ chức với mong muốn:

+ Chứng minh 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 chế định có liên quan