

**MỤC LỤC**

<b>STT</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>TRANG</b>
1	PHẦN MỞ ĐẦU	4
2	PHẦN 1: KHẢO SÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH TẠI SỞ NỘI VỤ	7
3	PHẦN 2: TÓM TẮT NỘI DUNG QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG	24
4	PHẦN 3: HIỆU QUẢ CỦA ĐỀ TÀI	39
5	PHẦN 4: KẾT LUẬN & KIẾN NGHỊ	41

## PHẦN MỞ ĐẦU

Thực hiện Quyết định số 22/2005/QĐ-UB ngày 25/2/2005 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La về việc phê duyệt kết quả tuyển chọn tổ chức, cá nhân chủ trì đề tài, đề cương chi tiết và dự toán kinh phí thực hiện đề tài khoa học công nghệ năm 2005. Trong đó Sở Nội vụ thực hiện đề tài *Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2000 trong quản lý hành chính công tại Sở Nội vụ tỉnh Sơn La* do đồng chí Nguyễn Tiến Thành Giám đốc Sở làm chủ nhiệm đề tài. Sau một năm triển khai thực hiện đề tài, Sở Nội vụ xin báo cáo như sau:

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bộ tiêu chuẩn được ban hành bởi tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế ISO (International Organization for Standardization) là tổ chức tập hợp của các cơ quan tiêu chuẩn quốc gia - dựa trên các thông lệ quản lý tốt được thừa nhận trên phạm vi quốc tế và các thành tựu của ngành khoa học quản lý chất lượng. Bộ tiêu chuẩn này được ban hành lần đầu tiên vào năm 1987, sau đó được sửa đổi lần một vào năm 1994 nhằm đưa ra một mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng áp dụng cho các tổ chức thuộc các lĩnh vực, quy mô và loại hình khác nhau.

Đến năm 2000, bộ tiêu chuẩn được thay đổi lần thứ hai nhằm cập nhật các ý kiến của các bên liên quan trong quá trình áp dụng bộ tiêu chuẩn năm 1994 và các phát triển của khoa học quản lý chất lượng. Các sửa đổi của tiêu chuẩn vào năm 2000 mang lại những thay đổi quan trọng và cơ bản về cách tiếp cận và bố cục tiêu chuẩn. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng trong tiêu chuẩn năm 1994 đã được đưa lên thành mô hình hệ thống quản lý chất lượng, mục đích của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng trong tiêu chuẩn năm 1994 được chuyển thành mục đích thỏa mãn khách hàng và cải tiến liên tục, khái niệm về phương pháp quá trình và vòng tròn quản lý chất lượng theo bốn bước **Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Điều chỉnh** của Dr. E. Deming được phản ánh rõ hơn trong tiếp cận của tiêu chuẩn mới.

Ngoài ra bộ tiêu chuẩn cũng được sửa đổi nhằm tạo điều kiện dễ dàng trong việc áp dụng cho các tổ chức quy mô vừa và nhỏ cũng như các tổ chức không thuộc lĩnh vực sản xuất.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được coi là một công nghệ quản lý mới, nó mô tả và xác định các yêu cầu và nội dung cơ bản hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức để đảm bảo rằng sản phẩm hay dịch vụ của tổ chức đó luôn có khả năng thoả mãn nhu cầu khách hàng và các yêu cầu chính đáng khác. Đồng thời bộ tiêu chuẩn ISO 9000 cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của tổ chức trong hoạt động nhằm duy trì và không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động.

**Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 năm 2000 có thể áp dụng cho các tổ chức thuộc mọi loại hình** (như doanh nghiệp nhà nước, cổ phần, trách nhiệm hữu hạn, doanh nghiệp tư nhân, đầu tư nước ngoài), quy mô (các tập đoàn lớn, tổ chức vừa và nhỏ) và lĩnh vực khác nhau (sản xuất, cung cấp dịch vụ, hành chính công ...)

Mục đích của bộ tiêu chuẩn là đưa ra các yêu cầu đối với một hệ thống quản lý chất lượng để đạt được việc đáp ứng các yêu cầu về chất lượng của khách hàng, đáp ứng được các yêu cầu luật định, hướng đến việc nâng cao sự thỏa mãn của "khách hàng" và thường xuyên cải tiến hiệu quả hoạt động quản lý chất lượng. Khẩu hiệu của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 năm 2000 là ***"Làm đúng ngay từ lần đầu tiên, làm đúng trong các lần tiếp theo và liên tục cải tiến những công việc được tiến hành"***.

Hoạt động quản lý chất lượng phải tuân thủ 8 nguyên tắc quản lý cơ bản sau:

1. Nguyên tắc định hướng bởi khách hàng
2. Nguyên tắc lãnh đạo thống nhất
3. Nguyên tắc hợp tác triệt để
4. Nguyên tắc hoạt động theo quá trình
5. Nguyên tắc hệ thống
6. Nguyên tắc cải tiến liên tục
7. Nguyên tắc quyết định dựa trên dữ liệu
8. Nguyên tắc hợp tác bên trong và bên ngoài.

Dưới góc độ quản lý chất lượng, quản lý Nhà nước và Cải cách hành chính đã thể hiện **Hiệu lực** và **Hiệu quả** bằng chính chất lượng của công việc và cách thức làm việc của cán bộ công chức trong cơ quan nhà nước. Đây chính là sự gặp nhau giữa yêu cầu bức thiết của cải cách hành chính với giải pháp về quản lý chất lượng trong dịch vụ hành chính công. Chính từ việc nhận thức rõ quản lý chất lượng là cần thiết đối với quá trình cải cách hành chính mà Sở Nội vụ đã coi việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 vào dịch vụ hành chính công là một trong những yếu tố quan trọng đảm bảo cho cải cách hành chính thành công. Tiêu chuẩn ISO 9001:2000, nhận thức và việc áp dụng vào quản lý hành chính tại các cơ quan hành chính Nhà nước là một việc làm mới mẻ và đầy thách thức khi mà việc cải cách hành chính còn nhiều bất cập. ***Áp dụng ISO 9001:2000 vào quản lý hành chính đòi hỏi có sự quyết tâm, nhận thức cao của người lãnh đạo các cơ quan hành chính.***

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động quản lý hành chính công mới bắt đầu khởi động từ năm 1999 tại UBND Quận 1 thành phố Hồ Chí Minh thông qua Dự án VIE/96/2000, cho tới nay cũng mới chỉ có 100 đơn vị xây dựng và áp dụng thành công. Đó là các đơn vị quản lý hành chính như: Văn phòng UBND tỉnh; Sở Xây dựng; Kế hoạch-Đầu tư; Tài nguyên-Môi trường; Khoa học công nghệ.... Do đó, việc tiếp cận với những kiến thức về tiêu chuẩn ISO còn rất khó khăn và hạn chế. Đặc biệt là một nguyên tắc của tiêu chuẩn ISO là sự bảo mật thông tin của các cơ quan áp dụng, vì thế mà sự chia sẻ là rất hạn chế

Công cuộc cải cách hành chính của Chính phủ nói chung và của tỉnh Sơn La nói riêng đòi hỏi phải xác định rõ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các cơ quan trong hệ thống hành chính. Đồng thời phải đổi mới phương thức điều hành của hệ thống các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, từng bước làm cho bộ máy hành chính phù hợp với yêu cầu phát triển và hội

nhập. Chính vì vậy, ngày 12/8/2003 Thủ tướng chính phủ đã ra Quyết định số 169/2003/QĐ-TTg phê duyệt Đề án: **“Đổi mới phương thức điều hành và hiện đại hoá công sở của hệ thống hành chính giai đoạn 1 từ năm 2003 đến 2005”**. đề án được chia làm 7 tiểu đề án trong đó tiểu đề án 3 **“Thí điểm và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước”**. Từ khi có quyết định của Thủ tướng Chính phủ tới nay, trong toàn quốc đã có trên 100 cơ quan hành chính đang xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000.

Để thực hiện chiến lược đẩy nhanh phát triển kinh tế - xã hội, sớm thoát khỏi là một tỉnh nghèo, tạo lập một môi trường thông thoáng, thuận lợi và hấp dẫn, thu hút các nguồn đầu tư cho phát triển, công tác cải cách hành chính là một việc làm quan trọng và có ý nghĩa quyết định. Vì thế, ngày 17/12/2003 UBND tỉnh Sơn La đã ra Quyết định số 187/QĐ-UB về việc phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước tỉnh Sơn La giai đoạn 2003-2010. Công tác cải cách hành chính của tỉnh trong thời gian qua đã thu được những kết quả nhất định, để tạo điều kiện và phát huy vai trò chủ động, sáng tạo của các đơn vị, địa phương trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính thì việc áp dụng các tiên bộ quản lý trong các cơ quan hành chính là việc làm thiết thực.

Việc áp dụng và được chứng nhận phù hợp hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các cơ quan hành chính vẫn còn là một khái niệm, một việc làm khá mới mẻ và trừu tượng. ISO 9001:2000 chỉ cho các cơ quan hành chính cần phải làm gì để đảm bảo và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của quản lý. Trên thực tế có rất ít những kinh nghiệm về tiêu chuẩn ISO áp dụng cho các cơ quan hành chính, và tùy thuộc vào đặc thù vị trí, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của mỗi cơ quan hành chính mà việc xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000 cũng có sự khác biệt.

Sở Nội vụ Sơn La là cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh Sơn La có chức năng tham mưu và giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về nội vụ. Do đó, để cho công tác tham mưu, quản lý nhà nước về lĩnh vực nội vụ ngày một hiệu lực và hiệu quả, đáp ứng chức năng, nhiệm vụ cũng như đáp ứng được yêu cầu đổi mới của tỉnh thì việc xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000 là việc làm cần thiết, góp phần cùng với các cơ quan hành chính khác của tỉnh thực hiện tốt công tác cải cách hành chính.

## **II. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI**

- Đào tạo, phổ biến, tập huấn cho cán bộ, công chức trong Sở Nội vụ nhận thức một cách sâu sắc, thấu đáo, toàn diện về các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và vận dụng trong quản lý hành chính công tại Sở Nội vụ

- Xây dựng tài liệu hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

- Đảm bảo và nâng cao chất lượng hoạt động quản lý hành chính trên những lĩnh vực được Bộ Nội vụ, UBND tỉnh giao, nâng cao chất lượng tham mưu giúp UBND tỉnh trong công tác nội vụ trên địa bàn tỉnh.

● Áp dụng và duy trì thành công hệ thống quản lý hành chính theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 tại Sở Nội vụ, trên cơ sở đó nhân rộng mô hình cho các cơ quan hành chính của tỉnh. Đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính là phục vụ ngày càng hiệu quả.

### III. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

1. Khảo sát, học tập mô hình áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000
2. Khảo sát, đánh giá hiện trạng hoạt động của Sở Nội vụ
3. Đào tạo, tập huấn về các nội dung: Nhận thức về tiêu chuẩn 9001:2000; Đào tạo diễn giải tiêu chuẩn ISO cho Ban điều hành ISO của Sở; Đào tạo kỹ năng, kỹ thuật xây dựng văn bản theo yêu cầu của ISO 9001:2000 và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ;
4. Soạn thảo hệ thống tài liệu, văn bản theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000
5. Tổ chức áp dụng tài liệu hệ thống quản lý chất lượng vào quản lý hành chính tại Sở Nội vụ.
6. Tiến hành đánh giá nội bộ và khắc phục các điểm không phù hợp với tiêu chuẩn
7. Đánh giá chính thức
8. Nhận chứng chỉ.

### IV. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu khoa học như: Phép duy vật biện chứng, phân tích, tổng hợp, đối chiếu, so sánh, phương pháp kinh tế.

Ngoài ra còn sử dụng phương pháp thực nghiệm gồm: Điều tra khảo sát, thuê chuyên gia tư vấn; thuê chuyên gia đào tạo; thuê chuyên gia đánh giá.

### V. SẢN PHẨM CỦA ĐỀ TÀI

- ▷ Sổ tay chất lượng.
- ▷ Hệ thống mô tả công việc, sơ đồ hoá tổ chức của Sở.  
Hệ thống các qui trình, hướng dẫn, thủ tục giải quyết công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Sở.
- ▷ Hệ thống các biểu mẫu.
- ▷ Chứng nhận phù hợp ISO 9001:2000.
- ▷ Báo cáo tổng kết Đề tài được Hội đồng khoa học tỉnh nghiệm thu

### VI. MỘT SỐ KHÁI NIỆM

- **Dịch vụ hành chính:** Kết quả hoạt động do các tổ chức hành chính thực hiện nhằm giải quyết công việc theo yêu cầu của khách hàng. Hình thức thể hiện cuối cùng của dịch vụ hành chính thường là các loại văn bản mang tính pháp lý.

- **Cung cấp dịch vụ hành chính:** Hoạt động của tổ chức hành chính đưa dịch vụ hành chính tới khách hàng nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

- **Tổ chức hành chính:** Cơ quan hành chính thuộc hệ thống quản lý nhà nước thực hiện việc cung cấp dịch vụ hành chính.

- **Khách hàng của dịch vụ hành chính:** Tổ chức hay cá nhân tiếp nhận hay sử dụng dịch vụ hành chính có liên quan (nói chung là nhân dân).

## 1. ÁP DỤNG ISO 9000 TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH.

Đó là việc xây dựng và thực hiện một hệ thống quản lý chất lượng trong một tổ chức hành chính, dựa trên các nguyên tắc quản lý chất lượng cơ bản, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp, thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu pháp luật và những yêu cầu riêng của tổ chức đó. Việc áp dụng này nâng cao tính chất phục vụ gắn bó nhà nước với nhân dân.

## 2. CÁC YẾU TỐ CƠ BẢN TẠO NÊN CHẤT LƯỢNG CỦA DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

Để cho dịch vụ hành chính có chất lượng cần có các yếu tố cơ bản sau đây:

- *Điều kiện vật chất* (nhà cửa, phương tiện làm việc): Phải đảm bảo ở mức độ tối thiểu cần thiết.

- *Độ tin cậy*: Phải đảm bảo hiện thực hóa những gì đã thỏa thuận với khách hàng.

- *Sự sẵn sàng*: Đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng.

- *Cách ứng xử*: Phải có thái độ đúng mực, tạo được niềm tin cho khách hàng.

- *Sự đồng cảm*: Là sự hiểu biết lẫn nhau trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc.

Trong các yếu tố nêu trên, ngoài yếu tố điều kiện vật chất ra, các yếu tố còn lại đều liên quan đến con người. Do vậy con người (hay công chức) trong dịch vụ hành chính được coi là yếu tố hàng đầu, có tính quyết định chất lượng dịch vụ hành chính. Muốn vậy, công chức phải biết: biết lắng nghe, có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, diễn đạt rõ ràng, thái độ thân thiện, kịp thời và linh hoạt... Điều tối kỵ đối với công chức là sự thờ ơ, lãnh đạm, máy móc, nôn nóng, thiếu tế nhị, thiếu tôn trọng khách hàng.

Tóm lại, dịch vụ hành chính sẽ đạt hiệu quả cao khi Công chức đạt tiêu chuẩn chức danh và đảm bảo các yếu tố kỹ thuật, trong đó công nghệ thông tin góp phần rất quan trọng.

## 3. CHU TRÌNH CỦA DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

Chu trình của dịch vụ hành chính được thể hiện qua 3 giai đoạn sau đây:

- Giai đoạn 1: Nghiên cứu, nắm bắt yêu cầu, mong đợi của khách hàng.

- Giai đoạn 2 : Chọn các phương án thích hợp, tức thiết kế (lập kế hoạch, chương trình, đề tài, dự án...) và thực hiện phương án đã chọn lựa.

- Giai đoạn 3: Cung cấp dịch vụ, tức quá trình đưa dịch vụ tới khách hàng, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, giải quyết hậu quả, nắm bắt yêu cầu mới...

## 4. LỢI ÍCH CỦA ISO 9001:2000 ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

Việc áp dụng ISO 9001:2000 trong dịch vụ hành chính sẽ :

- Góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, nâng cao tính chất phục vụ của hệ thống quản lý nhà nước.

- Góp phần khắc phục những thiếu sót và nhược điểm trong dịch vụ hành chính từ trước đến nay như:

- + Thủ tục hành chính rườm rà, phức tạp.
- + Quan hệ giữa các cơ quan nhà nước với nhau và với khách hàng không được mật thiết.
- + Phát triển chậm các nguồn lực, nhất là nguồn nhân lực.
- + Sự điều chỉnh, cải tiến công việc ít kịp thời...

Từ các lợi ích trên, ISO 9000 sẽ phục vụ trực tiếp cho các mục tiêu và yêu cầu cải cách hành chính trên cả ba lĩnh vực **THỂ CHẾ, BỘ MÁY, CÔNG CHỨC** mà khâu đột phá là cải cách thủ tục hành chính.

## **5. NHỮNG KHÓ KHĂN KHI XÂY DỰNG, THỰC HIỆN VÀ DUY TRÌ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9000**

Bên cạnh những lợi ích thu được, khi xây dựng, thực hiện, đăng ký chứng nhận, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 cũng có một số khó khăn sau đây:

- Phải dành chi phí, thời gian và công sức đáng kể để xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống.
- Sự quyết tâm và nỗ lực rất cao từ phía lãnh đạo cũng như cán bộ, công chức khi tổ chức thực hiện.
- Có thể có lực cản về tổ chức khi thay đổi cách thức quản lý.
- Một số cán bộ, công chức có thể chống đối vì bị đụng chạm đến lợi ích, thói quen cá nhân.
- Khó duy trì sự nhiệt tình của cán bộ, công chức đối với hệ thống trong suốt quá trình áp dụng.
- Xây dựng khá nhiều văn bản.

## **PHẦN I KHẢO SÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH TẠI SỞ NỘI VỤ**

### **I. GIỚI THIỆU VỀ SỞ NỘI VỤ**

Tên Cơ quan: **SỞ NỘI VỤ TỈNH SON LA.**

Năm thành lập: 28/8/1945

Địa chỉ: Đường Khau Cả-Thị xã Sơn La.

ĐT : 022.852 020; Fax: 855 743

**1. Vị trí, Chức năng:** Sở Nội vụ là cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân tỉnh, có chức năng tham mưu và giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về nội vụ, bao gồm các lĩnh vực: Tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, sự nghiệp; tổ chức chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; tổ chức hội và tổ chức phi Chính phủ, các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của Sở.

Sở Nội vụ chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Nội vụ.

### **2. Nhiệm vụ bao gồm:**