

Bộ Khoa học và Công nghệ
Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng

HƯỚNG DẪN

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2000
TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

I. TỔNG QUAN VỀ TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2000

1. Tổ chức ISO, tiêu chuẩn ISO 9000 và tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000

1.1 Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế tên viết tắt là ISO. Việt nam là thành viên chính thức của ISO từ năm 1977. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ là cơ quan đại diện thường trực.

1.2 ISO 9000 là bộ Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do ban hành lần thứ nhất vào năm 1987, lần thứ 2 năm 1994 và lần thứ 3 vào năm 2000, nên thường gọi là phiên bản năm 2000.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 trong đó tiêu chuẩn ISO 9001:2000 được coi là tiêu chuẩn cơ bản nhất, cốt yếu nhất xác định các yêu cầu cơ bản của Hệ thống quản lý chất lượng của một Tổ chức để đảm bảo rằng sản phẩm của một Tổ chức luôn có khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và phù hợp với các chế định, đồng thời tiêu chuẩn ISO 9001:2000 cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của một Tổ chức trong hoạt động nhằm duy trì và không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2000 là một phương pháp quản lý chất lượng mới, khi được áp dụng vào một tổ chức sẽ giúp lãnh đạo của tổ chức đó kiểm soát được hoạt động trong nội bộ tổ chức đó và thúc đẩy hoạt động đạt hiệu quả ở mức cao nhất.

1.3 Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 phiên bản năm 2000 được chuyển thành TCVN gồm có các tiêu chuẩn như sau:

a) TCVN ISO 9000:2000 mô tả cơ sở của Hệ thống quản lý chất lượng và giải thích các thuật ngữ. Tiêu chuẩn này thay ISO 8042: 1994 và ISO 9000-1: 1994

b) TCVN ISO 9001:2000 qui định những yêu cầu cơ bản của Hệ thống quản lý chất lượng đối với một Tổ chức. Tiêu chuẩn này thay cho các tiêu chuẩn ISO 9001 : 1994, ISO 9002 : 1994, ISO 9003 : 1994.

c) TCVN ISO 9004:2000 hướng dẫn cải tiến việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 nhằm thỏa mãn ngày càng cao yêu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của Tổ chức.

d) TCVN ISO 19011:2003 hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng và Hệ thống quản lý môi trường.

2. Các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 là:

2.1 Hướng tới sự thỏa mãn các yêu cầu và mong đợi của khách hàng (với Dịch vụ hành chính là Công dân) cả hiện tại và tương lai;

2.2 Vai trò của lãnh đạo trong việc đề ra chính sách chất lượng, xác định mục đích, biện pháp, chỉ dẫn và tạo môi trường làm việc thuận lợi để cho mọi người có thể tham gia một cách đầy đủ nhất trong thực hiện những mục tiêu của Tổ chức;

2.3 Sự tham gia đầy đủ của mọi người trong Tổ chức vì lợi ích chung;

2.4 Tiếp cận theo quá trình, kiểm soát quá trình (xác định đầu vào, đầu ra, các bước chuyển đổi) nhằm đạt hiệu quả cao;

2.5 Tiếp cận hệ thống trong quản lý, đảm bảo các quá trình liên quan vận hành đồng bộ, ăn khớp với nhau;

2.6 Cải tiến liên tục, đảm bảo hoạt động của Tổ chức ngày càng có hiệu lực và hiệu quả cao hơn thông qua đánh giá chất lượng nội bộ, phân tích số liệu, khắc phục sai lỗi, phòng ngừa sai lỗi và xem xét của lãnh đạo;

2.7 Các quyết định phải dựa trên cơ sở phân tích đầy đủ các thông tin và số liệu thực tế;

2.8 Đảm bảo lợi ích hợp lý giữa Tổ chức với các bên cung cấp trong tạo ra giá trị của hoạt động.

3. Lợi ích của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000

3.1 Giảm và ngăn chặn được nhiều sai sót nhờ tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo và cán bộ, công chức được nâng cao và họ tự kiểm soát được các hoạt động của chính mình.

3.2 Tạo điều kiện để có thể xác định được nhiệm vụ đúng và cách thức dẫn đến đạt được kết quả đúng.

3.3 Chỉ dẫn cách lập văn bản hoạt động của tổ chức một cách rõ ràng làm cơ sở cho việc giáo dục và đào tạo cán bộ, công chức và cải tiến việc thực hiện một cách có hệ thống.

3.4 Cung cấp cách nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa chúng tái diễn.

3.5 Cung cấp các bằng chứng khách quan để có thể chứng minh chất lượng công việc của Tổ chức và chứng tỏ tất cả các hoạt động của tổ chức đều ở trong tình trạng được kiểm soát.

3.6 Cung cấp dữ liệu để xác định sự thực hiện của quá trình tạo sản phẩm (công việc) nhằm cải tiến chất lượng, thỏa mãn ngày càng cao hơn nhu cầu của khách hàng.

Riêng với cơ quan hành chính nhà nước, ngoài các lợi ích nêu trên, TCVN ISO 9001:2000 sẽ là biện pháp hỗ trợ tích cực cho Cải cách Hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả Quản lý Nhà nước thông qua nâng cao chất lượng công việc (xem xét, giải quyết kịp thời, đầy đủ, không gây phiền hà, không để tồn đọng yêu cầu chính đáng, phù hợp với các chế định của Công dân) và nâng cao tính chất phục vụ (có tinh thần trách nhiệm, quan tâm lợi ích của Công dân, có văn hóa trong cư xử,...).

3.7 Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 dựa trên hệ thống văn bản được thiết lập và công bố rộng rãi. Cơ cấu, yêu cầu, tài liệu cần có của hệ thống được trình bày ở Phần III.

II. CÁC NÉT ĐẶC BIỆT CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Cơ quan hành chính nhà nước là tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước, thực hiện triển khai các quy định của pháp luật đến người dân.

2. Kết quả hoạt động của cơ quan hành chính thường là các loại văn bản có nội dung khác nhau và giá trị pháp lý khác nhau.

3. Khách hàng chính của cơ quan hành chính là các tổ chức, cá nhân (nói chung là Công dân) có nhu cầu được đáp ứng bằng các công việc đó. Tuy nhiên, không phải lúc nào các Cơ quan của Nhà nước (nhất là ở cấp cao) cũng trực tiếp tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của Dân mà họ thường thông qua các khách hàng đại diện. Đó là các Cơ quan và cá nhân lãnh đạo-quản lý cấp trên hay các Cơ quan cấp dưới. Đó còn là các Cơ quan và cá nhân có liên quan hỗ trợ hay phối hợp tạo việc. Chính do đặc điểm này mà nhiều Cơ quan Nhà nước khó nắm bắt yêu cầu của Dân một cách đầy đủ, chính xác, khó thỏa mãn yêu cầu của Dân.

4. Áp dụng TCVN ISO 9001:2000 vào cơ quan hành chính là nhằm xây dựng và thực hiện một Hệ thống quản lý chất lượng trong một cơ quan dựa trên các nguyên tắc cơ bản (nêu ở điểm 1.3 điều 1 phần I) và các yêu cầu nêu ở mục 4, 5, 6, 7, 8 của TCVN ISO 9001:2000 để tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, đảm bảo công việc có chất lượng, thỏa mãn nhu cầu khách hàng (Dân) và qua đó nâng cao tính chất phục vụ, gắn bó giữa Nhà nước và Nhân dân.

5. Hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước là quá trình chuyển hóa từ các yếu tố Đầu vào (yêu cầu và mong đợi của Dân, các nguồn lực và các yếu tố khác) thành các kết quả của Đầu ra (Công việc phải giải quyết để thỏa mãn khách hàng là Dân và các yêu cầu chế định). Yếu tố con người trong hoạt động này là hết sức quan trọng, có tính quyết định. Đó là những cán bộ công chức có trách nhiệm, đủ năng lực, đặc biệt là kỹ năng, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao (đương nhiên phải biết kết hợp với các yếu tố kỹ thuật đặc biệt là công nghệ thông tin thì mới đạt hiệu quả cao). Con người trong cơ quan hành chính

cần phải có phẩm chất như: có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết lắng nghe, biết nhẫn nại và kiềm chế, diễn đạt rõ ràng, thái độ thân thiện, kịp thời và linh hoạt. Tồi tệ sự thờ ơ, lãnh đạm, máy móc, nóng nảy, không tế nhị, không tôn trọng Dân.

6. Những yếu tố cơ bản sau đây tạo nên chất lượng của hoạt động cơ quan hành chính:

- Hạ tầng cơ sở: Nhà cửa, thiết bị, lao động, công cụ thông đạt và các phương tiện kỹ thuật khác,...

- Độ tin cậy: Đảm bảo đòi hỏi trong thực hiện giữa thỏa thuận, chấp nhận (ứng với yêu cầu, mong đợi của Công dân và các yêu cầu chính đáng khác được xác định) với các nguồn lực cần được huy động.

- Sự sẵn sàng: Chuẩn bị sẵn những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của Công dân khi tiếp xúc, trao đổi giải quyết công việc.

- Sự cư xử: Lòng tin, cách cư xử, kích thích, ...nhằm tạo mối quan hệ gần gũi, thân thiện.

- Sự đồng cảm: Nhằm tìm những giải pháp hợp lý trong những tình huống khó xử.

7. Để nâng cao chất lượng công việc và tính chất phục vụ, hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước cần tập trung góp phần khắc phục những yếu kém phổ biến của các nước đang phát triển trong đó có Việt Nam sau đây:

- Tư duy không nhất quán;
- Luật lệ không rõ ràng;
- Chính sách bất cập;
- Thủ tục rườm rà, phức tạp;
- Bộ máy chồng chéo, quan liêu; chức năng nhiệm vụ chồng chéo;
- Cán bộ công chức thiếu trách nhiệm và năng lực;

- Quan hệ giữa các Cơ quan Nhà nước với nhau và giữa Cơ quan Nhà nước với Nhân dân không gắn bó;
- Hiệu lực và hiệu quả kém.

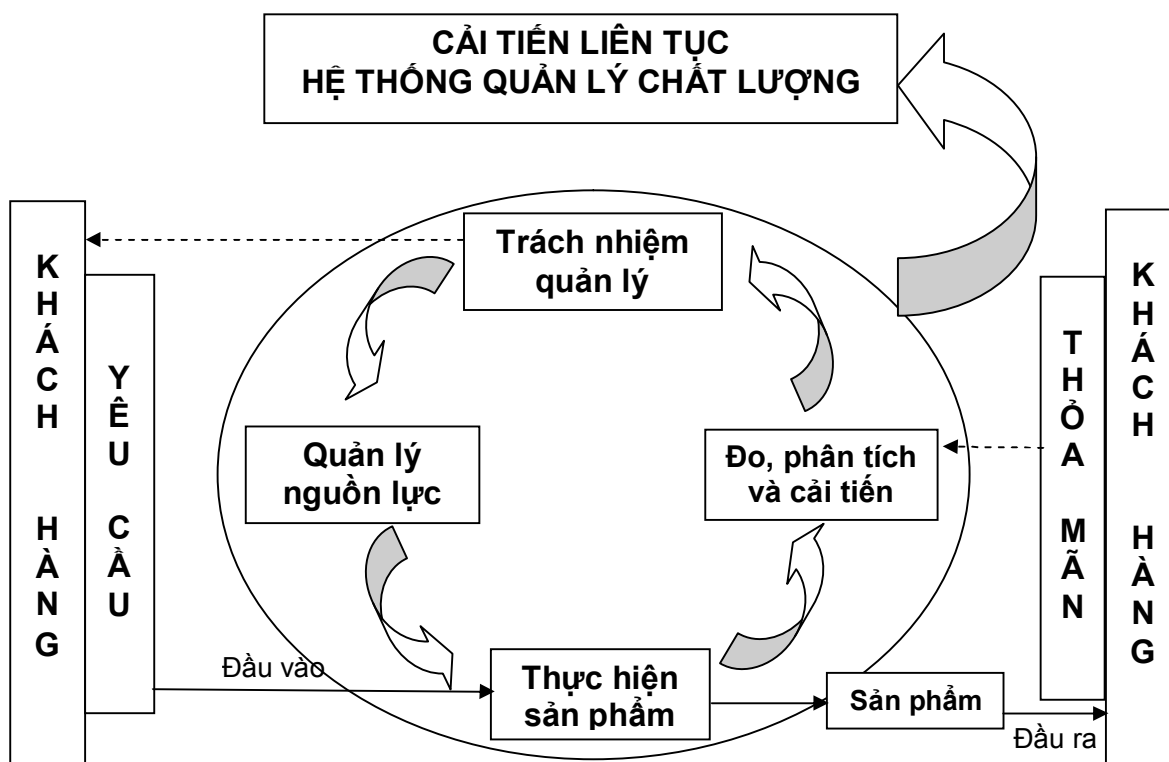
Chuyển cách quản lý từ hành chính, quan liêu sang thực hiện vai trò điều hành bằng chính sách và công việc dịch vụ; cơ cấu lại hệ thống dịch vụ hành chính (sao cho tổ chức gọn nhẹ, rõ việc, rõ người, thủ tục đơn giản, mở rộng quan hệ trực tiếp với Công dân, giảm tối đa các phí tổn phí về thời gian và tiền của ,...) là yêu cầu cơ bản và là yếu tố quan trọng để nâng cao hiệu lực và hiệu quả của Quản lý Nhà nước.

III. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2000 TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Mục tiêu của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước được thiết lập theo TCVN ISO 9001:2000. Đây là một Hệ thống tuân thủ yêu cầu chung (mục 4/TCVN ISO 9001:2000) và vận hành theo chu trình kế tiếp, gắn bó với nhau thể hiện tập trung ở bốn phần:

- Trách nhiệm quản lý (mục 5/TCVN ISO 9001:2000)
- Quản lý nguồn lực (mục 6/TCVN ISO 9001:2000)
- Thực hiện sản phẩm (giải quyết công việc) (mục 7/TCVN ISO 9001:2000)
- Đánh giá, cải tiến (mục 8/TCVN ISO 9001:2000).



Mô hình phương pháp tiếp cận theo quá trình

1.1 Yêu cầu chung:

Cơ quan hành chính nhà nước phải xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, lập thành văn bản, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục tính hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với yêu cầu của TCVN ISO 9001:2000.

Để thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng, cơ quan hành chính nhà nước phải thực hiện những nội dung cơ bản sau đây:

- Xác định chức năng, nhiệm vụ chính của mình, theo đó xác định các Quá trình chính cần thực hiện trong Hệ thống quản lý chất lượng (gồm các Quá trình hoạt động quản lý, các Quá trình hỗ trợ,...);
- Xác định trình tự và sự tương tác của các Quá trình đó;
- Xác định các chuẩn mực và phương pháp để đảm bảo điều hành và kiểm soát các Quá trình đó có hiệu lực;
- Đảm bảo các nguồn lực và các thông tin cần thiết để hỗ trợ hoạt động và theo dõi các Quá trình đó;
- Theo dõi, phân tích, đánh giá và thực hiện các biện pháp cần thiết để đạt được kết quả dự định và cải tiến liên tục các Quá trình đó.

1.2 Về tài liệu: Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 trong Cơ quan hành chính nhà nước có những yêu cầu sau:

1.2.1 Tài liệu gồm: Chính sách và mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng, các Quy trình hay Thủ tục, các Hướng dẫn và các tài liệu khác cần có để đảm bảo cho hoạt động của Cơ quan có hiệu lực và kiểm soát được các Quá trình hoạt động (Xem chi tiết tại phần IV - Các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng).

1.2.2 Kiểm soát tài liệu:

Cơ quan phải thiết lập và duy trì Quy trình hay Thủ tục để kiểm soát mọi tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng.

Kiểm soát tài liệu là kiểm soát việc phê duyệt, phân phát, sửa đổi và xử lý các tài liệu đó do Lãnh đạo chỉ định.

Kiểm soát tài liệu phải đảm bảo:

- Khẳng định tính đúng đắn, đầy đủ trước khi ban hành;
- Xem xét, cập nhật khi cần thiết và phê duyệt lại;
- Nhận biết tình trạng soát xét hiện hành của tài liệu;
- Đảm bảo các tài liệu hiện hành của Hệ thống quản lý chất lượng được cung cấp đầy đủ cho những người cần thiết để tiến hành công việc;
- Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài phải được nhận biết và việc phân phát chúng phải được kiểm soát;
- Ngăn ngừa phân phát, sử dụng những tài liệu lỗi thời. Nếu cần lưu giữ tài liệu này vì mục đích nào đó thì phải tách biệt, có dấu hiệu riêng, không được để lẫn lộn với những tài liệu hiện hành của Hệ thống quản lý chất lượng.

1.2.3 Kiểm soát Hồ sơ chất lượng:

Hồ sơ chất lượng là một loại tài liệu đặc biệt. Cơ quan phải thiết lập và duy trì Quy trình hay Thủ tục để kiểm soát các Hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng. Hồ sơ chất lượng là cơ sở cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và về sự hoạt động có hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng. Do đó, Quy trình hay Thủ tục kiểm soát Hồ sơ chất lượng phải đảm bảo nhận biết, bảo quản, sử dụng, phục hồi, xác định thời hạn lưu giữ và hủy bỏ các Hồ sơ chất lượng.

2. Các nội dung cần xây dựng của hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước

2.1 Trách nhiệm quản lý (tương ứng với mục 5. của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000)

2.1.1 Cam kết của Lãnh đạo