

1. Vai trò của ISO 9000.

ISO 9000 là Bộ tiêu chuẩn quốc tế do Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) ban hành với mục tiêu là thiết lập Hệ thống chất lượng hợp lý trên cơ sở đó tạo ra những hàng hóa và dịch vụ có chất lượng cao, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, của nhân dân. Đối tượng áp dụng ISO 9000 không chỉ là những doanh nghiệp sản xuất kinh doanh - dịch vụ thông thường mà còn bao gồm các lĩnh vực dịch vụ công cộng, dịch vụ hành chính. Nó cần thiết và có thể áp dụng cả trong hoạt động kinh tế - xã hội và quản lý, trong đó dịch vụ hành chính được thực hiện qua hệ thống các tổ chức và cơ quan nhà nước ngày càng trở thành quan trọng.

Hệ thống chất lượng theo ISO 9000 được định nghĩa tại ISO 8402-94, gồm:

- + Cơ cấu tổ chức;
- + Các thủ tục;
- + Các quá trình và các nguồn lực cần thiết;
- + Thực hiện việc quản lý chất lượng.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là cơ sở để các doanh nghiệp và các tổ chức, cơ quan (áp dụng nó) lập kế hoạch; thực hiện và duy trì hệ thống chất lượng; là yêu cầu (có khi là bắt buộc) để ký kết các hợp đồng (hay giao ước) trong quan hệ trao đổi hàng hóa - dịch vụ - công việc; để đánh giá (đạt hay chưa đạt yêu cầu, cần bổ sung, hoàn chỉnh những gì) và chứng nhận (với những doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan đăng ký xây dựng Hệ thống chất lượng, đạt được các yêu cầu của ISO 9000).

Nhận thức chung của các nước về ISO 9000 gồm những điểm chính sau:

+ Công nhận chất lượng là một mũi nhọn cạnh tranh quan trọng nhất trong kinh doanh.

+ Có khả năng áp dụng rộng rãi trong các lĩnh vực, trong các tổ chức và cơ quan.

+ ISO 9000 được thừa nhận phù hợp với tiêu chuẩn của các nước thành viên trong EC và AFTA; được chấp nhận thành tiêu chuẩn quốc gia ở 90 nước (có Việt Nam); được tổ chức đăng ký, chứng nhận Hệ thống chất lượng ở 53 nước (Việt Nam mới làm ở bước đầu từ năm 1996).

+ Đáp ứng các yêu cầu của ISO 9000 là một điều kiện tiên quyết để chứng nhận sự phù hợp của hàng hóa - dịch vụ.

+ ISO 9000 đã trở thành luật chơi trong quan hệ thương mại và đầu tư và đang lan dần sang các lĩnh vực khác, trong đó có dịch vụ công cộng và dịch vụ hành chính. Theo luật chơi này, những doanh nghiệp, tổ chức và cơ quan nào không phấn đấu được chứng

Áp dụng hệ thống chất lượng theo ISO 9000 để xây dựng hệ thống chất lượng trong dịch vụ hành chính sẽ đem lại những hiệu quả to lớn và thiết thực cho đổi mới, hoàn thiện bản thân hệ thống quản lý nhà nước. Từ đó chúng tôi cho rằng đương nhiên sẽ thúc đẩy sự tăng trưởng chung của toàn bộ nền kinh tế - xã hội.

Nước ta đang trong tiến trình cải cách nền hành chính quốc gia. Bởi vậy, lúc này xem xét vấn đề này là cần thiết. Chúng ta có khả năng xây dựng và áp dụng. Việc xây dựng cần được xem xét kỹ và áp dụng thử trước khi hoàn thiện đưa ra diện rộng.

ÁP DỤNG ISO 9000 TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

VĂN TÌNH

Cố vấn năng suất - chất lượng

nhận có hệ thống chất lượng theo ISO 9000 thì sẽ bị loại (hoặc không ưu tiên) khỏi các hợp đồng mua-bán hàng hóa và dịch vụ; không được tham gia đấu thầu xây dựng các công trình hay tổ chức thực hiện các dự án ... Với thị trường Tây Âu và Bắc Mỹ thì luật chơi này đã được áp dụng rộng rãi và phần lớn mang tính bắt buộc (ngay hàng hóa của Nhật Bản có chất lượng cao mà vẫn bị nhiều nước từ chối nhập khẩu vì chưa được chứng nhận có hệ thống chất lượng theo ISO 9000. Do đó những năm gần đây, các công ty, doanh nghiệp của Nhật Bản đẩy mạnh việc chứng nhận hệ thống chất lượng theo ISO 9000).

2. Áp dụng ISO 9000 trong dịch vụ hành chính.

Dịch vụ công cộng nói chung, trong đó có dịch vụ hành chính ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong GDP. Hiện nay, tại các nước phát triển tỷ trọng đó đã đạt 60-70%, ở các nước đang phát triển đạt 35-45%. Việt Nam ta, năm 1998 đã đạt 41,3%, trong đó dịch vụ hành chính (quản lý nhà nước - theo hạng mục ghi trong thống kê) là 3,3%. Tuy dịch vụ hành chính chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng nó lại có vai trò quan trọng ở chỗ sẽ thúc đẩy hay kìm hãm sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và hoạt động sản xuất-kinh doanh-dịch vụ của các doanh nghiệp, các tổ chức và cơ quan khác, kể cả các tổ chức và cơ quan dịch vụ công cộng.

Chấp nhận xây dựng Hệ thống chất lượng theo ISO 9000 trong dịch vụ hành chính, trước hết và chủ yếu là nhằm tạo thuận lợi hơn cho việc thúc đẩy nâng cao chất lượng và sự phát triển của công việc,

làm cho quản lý chất lượng và dịch vụ (bao gồm dịch vụ hành chính) có tính hệ thống và nhất quán hơn, đem lại hiệu quả chung cao hơn cho toàn bộ nền kinh tế - xã hội. Đặc biệt áp dụng hệ thống chất lượng theo ISO 9000 trong dịch vụ hành chính sẽ giúp cho các doanh nghiệp chủ động và năng động hơn trong tiếp cận với thị trường, phát huy các nguồn lực, không ngừng nâng cao năng suất và chất lượng hàng hóa và dịch vụ theo đòi hỏi ngày càng cao và mới hơn của khách hàng.

Về nguyên tắc, xây dựng hệ thống chất lượng theo ISO 9000 sẽ căn cứ theo 20 điều qui định (yêu cầu) của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 áp dụng chung cho bất cứ hệ thống chất lượng nào. Tuy nhiên, sẽ có những hướng dẫn riêng cho việc xây dựng hệ thống chất lượng trong dịch vụ hành chính. Các hướng dẫn riêng này, theo kinh nghiệm của các nước đã làm như Anh, Ôxtrâyli, Niudilân, Malaixia... thì gồm 4 phần chính:

- + ISO 9000 và chất lượng;
- + Các yêu cầu cơ bản (yếu tố) của ISO 9000;
- + Những tài liệu cần có của ISO 9000;
- + Thực hiện ISO 9000.

Người ta đưa ra đề nghị xây dựng và thực hiện Hệ thống chất lượng trong dịch vụ hành chính gồm 8 bước:

- + Xác định những người lãnh đạo - quản lý tham gia;
- + Xác định các quá trình;
- + Đào tạo kỹ năng cho chương trình;
- + Phân tích tình hình (đặc điểm, điểm mạnh, yếu...);
- + Chuẩn bị tài liệu của ISO 9000;

+ Đào tạo cho các người tham gia về các thủ tục;

+ Thực hiện ISO 9000;

+ Đánh giá và chứng nhận.

Trong khu vực, Malaixia là nước đã có quyết định của Chính phủ tổ chức xây dựng và thực hiện hệ thống chất lượng dịch vụ hành chính trong các cơ quan Nhà nước. Theo kế hoạch, năm 2000 sẽ có 781 tổ chức Chính phủ thuộc 24 bộ, 114 cơ quan liên bang, 52 cơ quan nghiên cứu, 13 văn phòng Chính phủ, 128 cơ quan cấp quận, 145 cơ quan chính quyền địa phương, 9 cơ quan đại diện... bao gồm hơn 800 000 người tham gia sẽ phải được chứng nhận hệ thống chất lượng theo ISO 9000. Chính đích thân Thủ tướng Chính phủ trực tiếp chỉ đạo công việc này với cơ quan giúp việc là Ban kế hoạch hóa và hiện đại hóa quản lý hành chính (MAMPU). Ban này có trách nhiệm giúp Chính phủ hướng dẫn xây dựng các chương trình, tổ chức xây dựng và công bố các hướng dẫn nghiệp vụ, tổ chức việc nghiên cứu và phổ biến kinh nghiệm nước ngoài, tổ chức đào tạo cán bộ và cung cấp các chuyên gia tư vấn, đánh giá và chứng nhận...

Tổ chức năng suất châu Á (APO) đã tổ chức một cuộc hội thảo về nâng cao năng suất trong dịch vụ hành chính từ 5 đến 8/8/1997 tại Kualalampơ, Malaixia (gồm nhiều nhà kinh tế, nhà quản lý từ các nước Tây Âu, Bắc Mỹ và đại diện các cơ quan năng suất quốc gia là thành viên của APO và của một số nước khác quan tâm tới vấn đề này). Câu hỏi lớn đặt ra để thảo luận là: Cần làm gì, làm như thế nào để nâng cao chất lượng của dịch vụ công cộng, trong đó đặc biệt là dịch vụ hành chính trong tình hình môi trường thế giới về kinh tế - xã hội - thương mại - đầu tư... đã thay đổi, dẫn tới sự thay đổi tất yếu cung cách làm việc thuộc các chức năng của nhà nước. Vấn đề chính trong nội dung cần được xem xét, tổ chức lại của dịch vụ hành chính mà Hội thảo quan tâm là phải xem xét lại thực trạng, phải có sự điều chỉnh cần thiết, chống tập trung hóa và tạo điều kiện cho các cơ sở phát huy tính chủ động, sáng tạo, tăng cường quản lý nguồn lực lao động và các dịch vụ công cộng thông qua sử dụng một cách sâu rộng công nghệ thông tin. Dưới áp lực nâng cao chất lượng của dịch vụ hành chính thì kết quả tất yếu là các cơ quan của Chính phủ phải làm việc tốt hơn (tức là cung cấp những dịch vụ tốt hơn). Hội thảo ghi nhận những đặc điểm và điều kiện khác nhau giữa các nước và những khó khăn trong đo lường, đánh giá... nhưng cho rằng tất cả các nước đều cần và có thể làm được

theo những kế hoạch thích hợp cho mình trên cơ sở qui định chung của ISO 9000 và tham khảo kinh nghiệm của các nước đã đi trước về vấn đề này.

Hội thảo đã đưa ra khuyến nghị gồm các điểm chính sau đây:

+ Chính phủ các nước có vai trò quan trọng trong làm thay đổi môi trường và làm tốt hơn dịch vụ hành chính. Nhiệm vụ chính của các cơ quan nhà nước là điều chỉnh bằng chính sách và bằng chính chất lượng của dịch vụ hành chính, tạo thuận lợi cho các doanh nghiệp, các tổ chức và cá nhân tăng cường hoạt động và phát triển.

+ Dịch vụ hành chính không chỉ nhằm thay đổi cấu trúc và hệ thống mà nó còn làm tăng giá trị về tinh thần, tính chất phục vụ, tăng cường sử dụng công nghệ thông tin để tăng hiệu lực và hiệu quả của công việc. Theo cách tiếp cận này, cho phép xem xét lại các mục tiêu, hệ thống cập nhật tình hình, cân đối giữa các lĩnh vực phục vụ (như giữa khu vực sản xuất-kinh doanh-dịch vụ cụ thể và khu vực công cộng), làm rõ và đúng đắn hơn trong chính sách đối với con người, các phương thức và phương pháp có độ chính xác và độ tin cậy cao hơn trong đánh giá năng suất và chất lượng công việc...

+ Cần chú ý tới các yếu tố quan trọng trong điều chỉnh hoạt động hành chính như: Vai trò của những người lãnh đạo và quản lý chủ chốt; sự tham gia đầy đủ của các tổ chức và cán bộ nhân viên liên quan; sự tham gia của đông đảo các chuyên gia các doanh nghiệp và đông đảo người lao động; khả năng tính toán - đánh giá theo sự biến đổi của các đối tượng, các mục tiêu của các tổ chức và cá nhân liên quan...

+ Nắm vững mục tiêu quan trọng của dịch vụ hành chính là nâng cao chất lượng công việc. Cần quan tâm tới hiện trạng, có cơ chế phản hồi thông tin từ khách hàng, nhân dân, đảm bảo cơ sở cho việc tiếp tục nâng cao sự phát triển. Tất cả những hiện trạng như không coi trọng đào tạo nâng cao kiến thức, kỹ năng, tư duy không hệ thống và nhất quán, luật lệ không rõ ràng, bất cập về chính sách, tập trung, quan liêu, thiếu sự gắn bó giữa hệ thống nhà nước với các đơn vị cơ sở... đều là lý do làm giảm sút năng suất và chất lượng dịch vụ hành chính.

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính gồm: Hợp lý hóa về bộ máy nhà nước (không tập trung, quan liêu; tăng khả năng nắm bắt, tính toán trong tổ chức thực hiện công việc; tạo cơ chế quan hệ gắn bó giữa các cơ quan Nhà nước với các đơn vị cơ sở, với dân; giảm bớt các quyết định không cần

thiết...); đơn giản hóa các thủ tục, sử dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong các công việc phục vụ, trong cập nhật tình hình và làm các báo cáo, trong xử lý các thông tin và chuẩn bị các phương án..., tăng cường quản lý nguồn nhân lực (tuyển dụng, đào tạo, nâng cao kiến thức, kỹ năng; sắp xếp nhân sự theo chức năng, nhiệm vụ được xác định; loại bỏ những người không còn thích hợp, áp dụng chế độ lương cạnh tranh...).

+ Việc đánh giá năng suất, chất lượng dịch vụ hành chính có nhiều khó khăn. Trong khi chưa có được những phương pháp thống nhất, có độ tin cậy cao thì cũng có thể chọn những cách đánh giá cho phép nhận biết được kết quả tới mức nào đó bằng cách đối chiếu giữa các mục tiêu, yêu cầu đề ra so với thực tế công việc đã làm (căn cứ vào sự phản hồi của công việc dịch vụ, sự điều chỉnh của hệ thống, kết quả tính toán cuối cùng, đánh giá Benchmarks...). Cố gắng định lượng tới mức tối đa nhưng không cầu toàn. Nên nhớ rằng, mục đích của đánh giá là cung cấp được những thông tin rõ ràng cho những vấn đề quan tâm để tiếp tục hoàn thiện và phát triển.

+ Mỗi tổ chức riêng lẻ dịch vụ hành chính sẽ được biến đổi theo các kết quả kiểm tra, đánh giá đối với mình để từ đó mà có phương án riêng, cụ thể cho mình; không có mô hình rập khuôn cho tất cả các loại hình tổ chức dịch vụ hành chính.

3. Vài kiến nghị với Việt Nam.

Những trình bày vấn đề trên đây cho thấy: Áp dụng hệ thống chất lượng theo ISO 9000 để xây dựng hệ thống chất lượng trong dịch vụ hành chính sẽ đưa lại những hiệu quả to lớn và thiết thực không chỉ cho đổi mới, hoàn thiện bản thân hệ thống tổ chức quản lý Nhà nước mà điều quan trọng hơn là tạo điều kiện thúc đẩy sự tăng trưởng chung của toàn bộ nền kinh tế - xã hội của đất nước. Với Việt Nam, là rất cần thiết và có thể làm được. Đề nghị Chính phủ sớm đưa yêu cầu nâng cao năng suất và chất lượng của dịch vụ hành chính vào trong hệ thống cơ quan quản lý nhà nước, gắn liền với chương trình cải cách hành chính đang được tiến hành, khẩn trương cho xây dựng hệ thống chất lượng dịch vụ hành chính theo ISO 9000 (đã được chấp nhận, ban hành dưới hình thức Tiêu chuẩn Việt Nam - TCVN), tiến hành áp dụng thử trong một số tổ chức, cơ quan trong kế hoạch năm 2000-2001, rút kinh nghiệm và mở rộng diện trong những năm tiếp theo.

Biên tập: Nghiêm Phú Ninh