

V/v tuyên truyền, phổ biến việc xây dựng,
áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo
Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO
9001:2015 trên địa bàn tỉnh

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

1. Tổng quan về Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 và Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015

ISO 9001 là tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng, đưa ra các chuẩn mực (bao gồm các yêu cầu, ngôn ngữ chung của quốc tế) cho hệ thống quản lý chất lượng với tư duy khoa học, đảm bảo linh hoạt, không cứng nhắc và phù hợp với thực tế hoạt động của từng tổ chức.

Tiêu chuẩn ISO 9001 được xem là tiêu chuẩn trung tâm quan trọng nhất của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 - Bộ tiêu chuẩn quốc tế được duy trì bởi tổ chức ISO (Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế - International Organization for Standardization), có mục tiêu trợ giúp các tổ chức xây dựng, áp dụng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực.

ISO 9001:2015 là phiên bản mới nhất của tiêu chuẩn ISO 9001 là một tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng được ban hành năm 2015. Tiêu chuẩn này có tên đầy đủ là ISO 9001:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 là tiêu chuẩn do Ban Kỹ thuật Tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 176 quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố. Theo đó TCVN 9001:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 9001:2015 và thay thế cho TCVN 9001:2008.

2. Lợi ích áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Đối với doanh nghiệp:

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ra đời đúng thời điểm đáp ứng được các thay đổi to lớn về công nghệ, đa dạng kinh doanh và thương mại toàn cầu. Phiên bản này trở thành tiêu chuẩn hiệu lực, dễ sử dụng và chuyên sâu về Hệ thống quản lý chất lượng.

Việc chấp nhận áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng là một quyết định chiến lược của tổ chức để có thể cải tiến kết quả hoạt động tổng thể và cung cấp một nền tảng vững chắc cho các sáng kiến phát triển bền vững.

Những lợi ích tiềm năng để tổ chức triển khai Hệ thống quản lý chất lượng dựa trên tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 là:

- Khả năng cung cấp một cách ổn định các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
- Tạo thuận lợi cho các cơ hội nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng;
- Giải quyết rủi ro và cơ hội liên quan đến bối cảnh và mục tiêu của tổ chức;
- Khả năng chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu quy định của hệ thống quản lý chất lượng.

Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Với các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước, việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

- Việc đưa TCVN ISO 9001:2015 áp dụng vào hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước đã giúp hồ sơ công việc của các đơn vị được tổ chức thu thập, sắp xếp và lưu trữ khoa học. Hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao rõ rệt; từng bước tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân khi tới làm việc tại các đơn vị hành chính. Việc cập nhật thông tin được thực hiện nhanh chóng, kịp thời theo dõi được quá trình giải quyết công việc, kiểm soát tài liệu được thực hiện tốt hơn, góp phần phát huy hiệu quả hoạt động quản lý, phục vụ tốt cho nhiệm vụ cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị.

- Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là một trong những công cụ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch, cụ thể hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của tổ chức và công dân. Cụ thể làm minh bạch cho các vấn đề sau:

Thứ nhất, tạo ra các quá trình thực hiện công việc thủ tục hành chính công một cách rõ ràng: Từ khâu tiếp nhận hồ sơ và chuyển đến các phòng chuyên môn theo một quy trình chuẩn kèm theo tiến độ của các hạng mục hoàn thành về mặt thời gian giúp cho cơ quan quản lý nắm bắt được các công việc ách tắc từ đó đưa ra hướng giải quyết triệt để. Mặt khác, giúp cho cán bộ, nhân viên nắm bắt được thời gian hoàn thành hồ sơ của mình để nhận hồ sơ một cách thuận lợi và hạn chế việc trực tiếp giao dịch với phòng, ban chuyên môn và có thể phát sinh những tiêu cực không đáng có.

Thứ hai, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tạo cho lãnh đạo cấp phòng, ban chuyên môn và những cán bộ thực hiện những quy trình tài liệu rõ ràng và rành mạch để mọi người thực hiện theo đúng quy

trình và từ đó tạo ra sự chuyên nghiệp trong quá trình xử lý các công việc cũng như dịch vụ công và như vậy sẽ nâng cao được chất lượng và thời gian xử lý công việc một cách nhanh chóng hơn.

Thứ ba, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tạo ra sự giám sát cho lãnh đạo được thể hiện thông qua việc kiểm soát mục tiêu, đánh giá chất lượng công việc nội bộ của đơn vị, phòng, ban chuyên môn đến từng cán bộ, nhân viên của cơ quan, đơn vị và từ đó đánh giá hiệu quả việc triển khai mục tiêu này.

Thứ tư, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tạo ra cách thức xử lý những vấn đề phát sinh, những vấn đề không phù hợp hoặc những phản ánh của khách hàng và cách thức xử lý để đảm bảo các vấn đề này được công khai minh bạch và mọi người nắm bắt được các yêu cầu.

Thứ năm, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giúp cơ quan, đơn vị khi luân chuyển cán bộ từ cơ quan này sang cơ quan khác thì cán bộ được tiếp nhận sang mô hình mới cũng sẽ tiếp cận nhanh hơn vì đã có các quy trình nghiệp vụ và các quy trình quản lý một cách rõ ràng tránh mất thời gian cho việc nghiên cứu và học hỏi theo mô hình mới.

Thứ sáu, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giúp cho cơ quan hành chính cập nhật được những yêu cầu của pháp luật mới ban hành hoặc sửa đổi và điều chỉnh các quy trình thực tiễn đem lại sự công bằng cho cán bộ thực hiện; minh bạch đối với người dân và đúng pháp luật.

Thứ bảy, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giúp cho tất cả ban lãnh đạo, mọi cán bộ, nhân viên,...hiểu được rằng những thông tin của người dân hoặc các tổ chức đó là thông tin những yêu cầu của khách hàng và phải làm thỏa mãn những nhu cầu đó theo đúng quy trình thủ tục và pháp luật nhằm đảm bảo cho mỗi người dân, tổ chức nhanh chóng hoàn thành các công việc và đem lại hiệu quả tương đồng cho các cơ quan quản lý.

3. Một số kết quả đạt được trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh và định hướng trong thời gian tới

Tính đến năm 2022, toàn tỉnh Đắk Lắk có 233 cơ quan hành chính nhà nước áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015, đạt 100% việc hoàn thành chuyển đổi từ phiên bản TCVN 9001:2008 sang phiên bản TCVN 9001:2015. Gồm:

- Sở, ban, ngành: 25 cơ quan.
- Chi cục: 09 cơ quan.
- UBND huyện, thị xã, thành phố: 15 cơ quan.
- UBND xã, phường, thị trấn: 184 cơ quan.

Là một trong các chỉ tiêu để chấm điểm cải cách hành chính của tỉnh, việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn nhìn chung đã thúc đẩy cả hệ thống làm việc

tốt, tạo được cách làm việc khoa học, tạo sự nhất quán trong xử lý công việc, chuẩn hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và quy trình nội bộ, giúp giảm sai sót trong công việc, đồng thời làm cho năng lực, trách nhiệm, ý thức của cán bộ công chức nâng lên rõ rệt, góp phần vào công cuộc cải cách hành chính của tỉnh nhà.

Trong thời gian tới, việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin ứng dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên môi trường mạng (gọi tắt là Hệ thống ISO điện tử) sẽ được triển khai nhằm tiếp tục cải cách nền hành chính và hệ thống hóa quy trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, hiện đại, phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn và quy định của pháp luật, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý điều hành và cung cấp dịch vụ của tổ chức, doanh nghiệp.

Ưu điểm của hình thức này là ISO được xây dựng mặc định trong hệ thống gồm: quy trình công việc, nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu được kết xuất tự động mang tính thống nhất, chuẩn hóa. Tiến trình công việc sẽ tự động được ghi nhận và kết xuất ra dưới hình thức biểu mẫu hoặc bảng tổng hợp. Ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ vị trí nào, khi được phân quyền là có thể tra cứu hoặc tổng hợp thông tin chi tiết nhiều chiều, nhiều dữ kiện khác nhau. Điều đó giúp chuyên viên nắm được khối lượng và thời gian thực hiện công việc, lãnh đạo các cấp nắm được kết quả thực hiện chi tiết đến từng chuyên viên, từng phòng ban/bộ phận và cả bộ máy thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

Khắc phục các khuyết điểm của ISO thủ công (bản giấy), ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế. Khi có thay đổi, việc phổ cập quy trình mới, biểu mẫu mới được thực hiện hoàn toàn tự động. Mặt khác, với ISO điện tử, việc công bố thông tin cho người dân trở nên dễ dàng và hoàn toàn tự động. Người dân có thể tham gia kiểm soát chất lượng và kết quả công việc chi tiết đến từng chuyên viên.

Tóm lại, để áp dụng thành công ISO thủ công hay ISO điện tử thì con người vẫn là thành phần quyết định chính để hệ thống vận hành theo ISO. Triển khai ISO dù điện tử hay thủ công cũng đòi hỏi tính kiểm soát và các chế tài nhằm đảm bảo bộ máy vận hành theo các tiêu chuẩn ISO. Nếu việc triển khai ISO điện tử được áp dụng tốt trong tất cả các cơ quan quản lý nhà nước thì sẽ góp phần phát triển Chính phủ điện tử, từng bước xây dựng một nền hành chính phục vụ, vì nhân dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐND tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP, TĐC (Tr_221b).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Khoa