

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

TRẦN TUẤN ANH

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Hải Phòng - 2018

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

TRẦN TUẤN ANH

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001 : 2015
TẠI UBND QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. Nguyễn Văn Nghiễn**

Hải Phòng – 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đề tài “*Một số giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng*” là đề tài nghiên cứu của tác giả. Những kết quả và các số liệu trong luận văn hoàn toàn trung thực và có nguồn gốc rõ ràng, các kết quả nghiên cứu là quá trình lao động của tác giả.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2018

Tác giả luận văn

Trần Tuấn Anh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu, học tập và làm luận văn, tác giả đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ và góp ý nhiệt tình của quý thầy, cô hiện là giảng viên và hợp tác giảng dạy tại Trường Đại học Dân lập Hải Phòng.

Trước tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới TS. Nguyễn Văn Nghiến, đã dành rất nhiều thời gian và tâm huyết hướng dẫn nghiên cứu và giúp tác giả hoàn thành luận văn.

Tác giả xin được gửi lời cảm ơn đến tất cả quý thầy, cô đã giảng dạy tại Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, những người đã truyền đạt cho tác giả những kiến thức hữu ích về chuyên môn, làm cơ sở cho tác giả thực hiện tốt luận văn này.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn tập thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động làm việc tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng đã nhiệt tình hợp tác, cung cấp thông tin thực tế về các vấn đề liên quan đến quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, công tác nghiệp vụ trong việc áp dụng hệ thống ISO 9001:2015; Phòng Quản lý Sau đại học đã nhiệt tình giúp đỡ tác giả hoàn thiện hồ sơ bảo vệ luận văn.

Cuối cùng, tác giả xin gửi lời biết ơn tới gia đình, bạn bè đã luôn ủng hộ, tạo điều kiện để tác giả hoàn thành luận văn này.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2018

Tác giả luận văn

Trần Tuấn Anh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .	8
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng	8
1.1.1. Khái niệm chất lượng	8
1.1.2. Đặc điểm của chất lượng.....	11
1.1.3. Chất lượng trong dịch vụ	12
1.1.4. Vai trò của chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính Nhà nước .	13
1.2. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính Nhà nước.....	14
1.2.1. Khái niệm về quản lý chất lượng	14
1.2.2. Mục tiêu của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước.....	17
1.2.3. Vai trò, ý nghĩa của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước	18
1.2.4. Nguyên tắc của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước.....	19
1.3. Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước	22
1.3.1. Yêu cầu chung của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015	22

1.3.2. Các bước áp dụng và đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước....	26
1.3.3. Một số khó khăn trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước.....	30
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1.....	35
CHƯƠNG 2. <u>Đ</u> ÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN, HẢI PHÒNG	36
2.1. Tổng quan về UBND quận Kiến An, Hải Phòng	36
2.1.1. Khái quát về UBND quận Kiến An, Hải Phòng	36
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của UBND quận Kiến An, Hải Phòng ..	37
2.1.3. Nhiệm vụ, quyền hạn của UBND quận Kiến An, Hải Phòng	38
2.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....	40
2.2. Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001-2015 tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng.....	41
2.2.1. Mục đích áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng.....	41
2.2.2. Phạm vi và địa điểm áp dụng.....	42
2.2.3. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình.....	45
2.2.4. Tài liệu HTQLCL của UBND quận Kiến An	46
2.2.5. Quá trình triển khai Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng và đánh giá.....	62
2.2.6. Đánh giá quy trình đã và đang thực hiện trong HTQLCL của UBND quận Kiến An	64
2.2.7. Đánh giá chung về công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng từ năm 2014-2017	66
2.2.8. Kết quả đạt được và hạn chế khi áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng	71
2.2.9. Đánh giá kết quả quá trình áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.....	73

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2.....	84
CHƯƠNG 3. <u>MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2018-2023</u>	85
3.1. Mục tiêu và kế hoạch công tác quản lý chất lượng của UBND quận Kiến An tới năm 2023	85
3.1.1. Mục tiêu.....	85
3.1.2. Chỉ tiêu	86
3.1.3. Nội dung thực hiện	87
3.2. Một số biện pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng giai đoạn 2018-2023	90
3.2.1. Nhóm Giải pháp 1: Hoàn thiện quản lý hệ thống hồ sơ văn bản, tài liệu, biểu mẫu ISO.....	90
3.2.2. Giải pháp 2: Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về ISO cho toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động của UBND quận Kiến An ...	94
3.2.3. Giải pháp 3: Thúc đẩy các quy trình ISO “đi vào cuộc sống”	99
3.2.4. Giải pháp 4: Xây dựng chế tài thưởng phạt ISO	100
KẾT LUẬN – KIẾN NGHỊ.....	104
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	106
PHỤ LỤC	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải thích
CBCC	Cán bộ công chức
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
HĐND	Hội đồng nhân dân
HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
QMR	Người đại diện lãnh đạo về chất lượng
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
TT	Thường trực
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Cơ cấu, tổ chức bộ máy hành chính của UBND quận Kiến An	44
Bảng 2.2	Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL của UBND quận Kiến An	62
Bảng 2.3	Kết quả đánh giá, tổng hợp hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015	75
Bảng 2.4	Thống kê kết quả khảo sát theo vị trí làm việc	81
Bảng 2.5	Thống kê kết quả khảo sát theo địa điểm làm việc	82
Bảng 3.1	Lưu đồ thực hiện cập nhật, thay đổi hồ sơ	91
Bảng 3.2	Nội dung các khóa đào tạo ISO tác giả đề xuất năm 2019	98

DANH MỤC HÌNH

Số hiệu	Tên hình	Trang
Hình 1.1	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng	25
Hình 2.1	Mô tả tương tác các quá trình trong HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng	44
Hình 2.2	Sơ đồ tương tác các quá trình trong HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng	45

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Vai trò của chất lượng và quản lý chất lượng đã bắt đầu được quan tâm nghiên cứu và phát triển ngay từ những thập kỷ đầu của thế kỷ XX. Những ứng dụng đầu tiên đã được triển khai trong các cơ sở quân sự ở Mỹ, sau đó mở rộng sang lĩnh vực sản xuất công nghiệp tại Nhật Bản, rồi tiếp đó phát triển ra nhiều nước trên thế giới vào những năm 70 của thế kỷ trước. Việc áp dụng quản lý chất lượng trong khu vực dịch vụ dường như đi sau một bước so với khu vực công nghiệp bởi những khác biệt đặc trưng của hai lĩnh vực này. Tuy nhiên, việc áp dụng những nguyên tắc quản lý chất lượng trong dịch vụ đã mang lại cho các cơ quan nhiều lợi ích quan trọng. Cơ quan hành chính Nhà nước – được coi như là một cơ quan dịch vụ - cũng đã tìm thấy những giá trị có thể đạt được từ việc áp dụng quản lý chất lượng, cụ thể là quản lý chất lượng toàn diện.

Có thể nói rằng, xu hướng chung của thế giới hiện nay là xu hướng quốc tế hóa, toàn cầu hóa nền kinh tế thế giới. Các quá trình, quy trình được tiêu chuẩn hóa theo các chuẩn mực quốc tế.

Thêm vào nữa nền kinh tế thế giới ngày càng phát triển nhanh, chất lượng đời sống, nhận thức của người dân ở mọi nơi trên toàn thế giới đang được cải thiện một cách rõ rệt, nhu cầu về đời sống của người dân ngày càng khát khe. Các cơ quan hành chính nhà nước khi đứng trước yêu cầu ấy, vấn đề chất lượng trở thành một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu.

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước theo tiêu chuẩn (TCVN) ISO là mô hình về phương pháp quản lý, là công cụ hỗ trợ để các cơ quan kiểm soát và đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình; tạo dựng một phương pháp làm việc khoa học: xác định rõ việc (làm gì); rõ người (ai làm), và rõ cách làm (theo trình tự nào, theo quy trình nào, theo biểu mẫu nào...); rõ thời gian thực hiện từng công đoạn (bao nhiêu ngày làm việc) nhằm khắc phục nhược điểm phổ biến lâu nay của quản lý hành chính là làm theo thói quen, kinh nghiệm, tùy tiện...

Nhiều hệ thống quản lý chất lượng đã được ra đời trong đó đặc biệt là sự ra đời của bộ tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được đánh giá là bộ tiêu chuẩn tốt nhất và được sử dụng nhiều nhất hiện nay với số lượng là hơn 360.000 chứng nhận trên 150 quốc gia và vùng lãnh thổ.

ISO 9000 là phương pháp làm việc khoa học được coi như là một quy trình công nghệ quản lý mới hiện đại giúp các cơ quan hành chính nhà nước chủ động, sáng tạo, đạt hiệu quả cao trong hoạt động quản lý của mình. Các tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan hành chính nhà nước nếu triển khai và áp dụng thành công, duy trì tốt hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn ISO 9000, đặc biệt là các Tiêu chuẩn ISO 9004: 2009 và ISO 9001:2015 sẽ là chìa khoá quan trọng mang lại thành công cho sự hội nhập và cạnh tranh quốc tế trong một thế giới phẳng hiện nay.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 về hệ thống quản lý chất lượng do 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.

Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào quản lý hành chính là công cụ hữu hiệu nhằm thực hiện cải cách hành chính một cách sâu rộng và hiệu quả nhất, bởi tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 giúp cơ quan hành chính thực hiện quy trình giải quyết nhanh chóng, hiệu quả công việc, trong đó trách nhiệm và thời gian giải quyết công việc của mỗi công chức ở mỗi công đoạn được xác định rõ ràng, cụ thể. Qua đó đảm bảo được tính công khai, minh bạch đối với các thủ tục hành chính, tạo lòng tin cho các tổ chức, công dân và đặc biệt là các nhà đầu tư.

Tại Việt Nam, mô hình này đã được áp dụng cho các cơ quan hành chính nhà nước ở nhiều tỉnh thành. UBND quận Kiến An nhận thấy tầm quan trọng này, ngay từ những ngày đầu tiên, bộ tiêu chuẩn này được áp dụng, lãnh đạo UBND quận đã đặc biệt quan tâm đến vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng trong các công việc được UBND quận trực tiếp giải quyết. Bộ tiêu chuẩn ISO được UBND quận sử dụng như một tất yếu.

Vì vậy, tôi chọn đề tài *“Một số giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng”* làm đề tài luận văn thạc sĩ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO vào các đơn vị hành chính, các công ty, các doanh nghiệp là một đề tài không mới. Trên thế giới, có rất nhiều các báo cáo nghiên cứu về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO cũng như giải pháp để hoàn thiện và thúc đẩy việc áp dụng đó. Tuy nhiên tại mỗi nước khác nhau, tùy thuộc vào đặc điểm kinh tế chính trị và các chính sách của từng nước tại từng thời điểm mà các nghiên cứu có cách nhìn khác nhau về cùng một vấn đề.

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế toàn diện như hiện nay, một trong những vấn đề đặt ra là phải nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý nhà nước, phải làm cho bộ máy quản lý nhà nước hoạt động gọn nhẹ mà vẫn hiệu quả. Xuất phát từ những yêu cầu cấp bách nêu trên, Thủ tướng chính phủ đã ra quyết định 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”. Theo tinh thần của đề án trên việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 đã và đang được thực hiện ở nhiều cơ quan nhà nước. Tại Việt Nam, đã có rất nhiều luận văn, công trình nghiên cứu về nội dung này. Luận văn thạc sĩ khoa học: nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp về triển khai hệ thống ISO 9001:2008 tại Văn phòng tỉnh ủy Hòa Bình của tác giả Hà Thị Bình (2014), luận văn thạc sĩ: Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Cục Đăng Kiểm Việt Nam – thực trạng và giải pháp của tác giả Đậu Ngọc Bình (2012), luận văn thạc sĩ: Hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại Tổng Công ty Đường sắt Việt Nam của tác giả Nguyễn Minh Hồng (2012), luận văn thạc sĩ: “Một số giải pháp hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2008” tại Công ty xăng dầu hàng không. Luận văn thạc sĩ khoa

học: Quản trị chất lượng dịch vụ mặt đất của Vietnam Airlines của tác giả Huỳnh Thị Tường Vân (2013).

Trong các nghiên cứu của mình, các tác giả đã đề cập một cách tổng quan về hệ thống quản lý chất lượng ISO tại đơn vị mình đang áp dụng và đưa ra các giải pháp.

Tại UBND quận Kiến An, hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 đã được áp dụng tại các phòng, ban, ngành của quận và UBND 10 phường trực thuộc tuy nhiên chưa đồng bộ và hiệu quả. Ngày 28/12/2017, UBND quận ban hành Quyết định số 2333/QĐ-UBND ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng đồng bộ tại tất cả các đơn vị trực thuộc UBND quận.

Hệ thống Quản lý chất lượng ISO tuy là khái niệm cũ trên thế giới nhưng lại là một khái niệm rất mới đối với phần lớn cán bộ, công chức, người lao động tại UBND quận Kiến An. Làm thế nào để triển khai hiệu quả HTQLCL ISO 9001:2015 là một nội dung rất nóng hổi, được đề cập đến ở rất nhiều cuộc họp trong đơn vị. Do ISO là một nội dung mới nên một số đơn vị trong UBND quận còn khó khăn, lúng túng trong việc áp dụng ISO. Tuy nhiên chưa có một đề tài hay nghiên cứu, báo cáo nào trong UBND quận thực hiện nội dung này. Vì lý do đó, tác giả chọn đề tài: ***“Một số giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng”*** làm luận văn tốt nghiệp.

Trên cơ sở kế thừa những kết quả nghiên cứu về việc áp dụng hệ thống Quản lý chất lượng ISO tại các đơn vị hành chính, các doanh nghiệp nhà nước cùng với việc vận dụng lý thuyết vào tình hình thực tế về hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị, tác giả sẽ đi sâu vào phân tích bối cảnh và đánh giá về hệ thống tài liệu ISO, về chất lượng các quy trình, tài liệu ISO, việc tuân thủ hệ thống tài liệu ISO và những thuận lợi, khó khăn trong việc áp dụng, thực hiện ISO trong đơn vị để từ đó đưa ra các giải pháp hữu ích nhất để áp dụng hiệu quả HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, để “ISO thực sự đi vào cuộc sống”.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát: Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng trong hoạt động quản lý của UBND quận Kiến An theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Mục tiêu cụ thể:

Đánh giá thực trạng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001-2015 của UBND quận Kiến An.

Góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động chuyên nghiệp, có phẩm chất và năng lực; xây dựng một quy trình xử lý công việc một cách khoa học, hợp lý, hiện đại hóa hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND quận.

Đề xuất biện pháp để hoàn thiện công tác quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND quận Kiến An giai đoạn 2018-2023.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích nghiên cứu, luận văn giải quyết các nhiệm vụ sau:

- Trình bày các vấn đề lý luận và pháp lý cơ bản về chất lượng và quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước;
- Nêu và phân tích, đánh giá thực trạng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001-2015 của UBND quận Kiến An;
- Trình bày những giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng giai đoạn 2018-2023.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của luận văn là việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An.

- Phạm vi về không gian: Đề tài được tiến hành nghiên cứu tại UBND quận Kiến An.

Về thời gian: Luận văn nghiên cứu các báo cáo, tài liệu thứ cấp giai đoạn 2014-2017; nghiên cứu số liệu điều tra tại thời điểm tháng 06 năm 2018.

Về nội dung: Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn thạc sỹ, tác giả chỉ tập trung nghiên cứu một số nội dung sau:

Nghiên cứu tổng quan về chất lượng, quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Tập trung vào nghiên cứu thực trạng và giải pháp nâng cao công tác quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An.

Đề xuất một số biện pháp hoàn thiện công tác quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các quan điểm của Đảng, pháp luật của Nhà nước về chất lượng, quản lý chất lượng theo bộ tiêu chuẩn ISO. Luận văn dựa trên phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để tìm ra mối liên hệ giữa các hiện tượng nhằm đánh giá các vấn đề nghiên cứu một cách khoa học, nhằm tạo được sự logic cho luận văn. Đánh giá và phân tích những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong quá trình quản lý theo hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và đưa ra biện pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

5.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Phương pháp thống kê thu thập số liệu: Số liệu được thu thập tại Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống QLCL, Bộ phận Văn phòng một cửa, các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND quận Kiến An.

- Phương pháp điều tra xã hội học: Đề tài sử dụng thu thập thông tin bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn ngẫu nhiên, lập phiếu điều tra.

- Đối tượng điều tra: Tiến hành điều tra Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống QLCL, các phòng, đơn vị thuộc UBND quận Kiến An.

- Phương pháp quan sát: Sử dụng phương pháp quan sát để thu thập thông tin.

- Phương pháp phỏng vấn: Trong phạm vi đề tài, đã phỏng vấn Phó chánh Văn phòng HĐND và UBND quận phụ trách quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc quận tìm ra nguyên nhân của thực trạng để từ đó đề ra đề xuất biện pháp hoàn thiện công tác quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Ngoài ra tác giả còn sử dụng một số phương pháp như phương pháp thu thập số liệu và tài liệu thứ cấp. Nguồn số liệu: Qua các báo chí, tạp chí, Website hành chính thành phố Hải Phòng, các dự án nghiên cứu, đề tài, tài liệu hội thảo có liên quan đến luận văn, các báo cáo tổng kết về cải cách hành chính giai đoạn 2010-2015 và 6 tháng năm 2018. Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh, thống kê xã hội học, nghiên cứu lý thuyết, khảo sát thực tiễn để nghiên cứu các đối tượng trên.

6. Ý nghĩa nghiên cứu

Việc nghiên cứu luận văn này có ý nghĩa như sau:

- Hệ thống các vấn đề lý luận và pháp lý liên quan đến quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An;
- Đánh giá thực trạng công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An giai đoạn 2014-2017;
- Xây dựng các giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An giai đoạn 2018-2023.

7. Kết cấu luận văn

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng và quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước;

Chương 2: Đánh giá thực trạng công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng;

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng giai đoạn 2018-2023.

CHƯƠNG 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng

1.1.1. Khái niệm chất lượng

Khái niệm chất lượng sản phẩm đã xuất hiện từ lâu, ngày nay được sử dụng phổ biến và rất thông dụng hàng ngày trong cuộc sống cũng như trong sách báo. Bất cứ ở đâu hay trong tài liệu nào, chúng ta đều thấy xuất hiện thuật ngữ chất lượng. Tuy nhiên, hiểu thế nào là chất lượng sản phẩm lại là vấn đề không đơn giản. Chất lượng sản phẩm là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kỹ thuật, kinh tế và xã hội. Do tính phức tạp đó nên hiện nay có rất nhiều quan niệm khác nhau về chất lượng sản phẩm. Đứng trên những góc độ khác nhau và tùy theo mục tiêu nhiệm vụ mà các đơn vị có thể đưa ra những quan niệm về chất lượng xuất phát từ người sản xuất, người tiêu dùng, từ sản phẩm hay từ đòi hỏi của thị trường [11, tr.9-11].

Quan niệm siêu việt cho rằng chất lượng là sự tuyệt vời và hoàn hảo nhất của sản phẩm. Khi nói đến sản phẩm có chất lượng, ví dụ nói về ô tô người ta nghĩ đến ngay tới những hãng xe nổi tiếng như Roll Roice, Mecxedec... Quan niệm này mang tính triết học, trừu tượng, chất lượng không thể xác định một cách chính xác nên nó chỉ có ý nghĩa đơn thuần trong nghiên cứu.

Theo quan niệm của các nhà sản xuất thì chất lượng là sự hoàn hảo và phù hợp của một sản phẩm với một tập hợp các yêu cầu hoặc tiêu chuẩn, quy cách đã xác định trước. Định nghĩa này cụ thể, mang tính thực tế cao, đảm bảo nhằm mục đích sản xuất ra những sản phẩm đạt yêu cầu đã đề ra từ trước, tạo cơ sở thực tiễn cho các hoạt động điều chỉnh các chỉ tiêu chất lượng. Chẳng hạn, chất lượng được định nghĩa là tổng hợp những tính chất đặc trưng của sản phẩm thể hiện mức độ thỏa mãn những yêu cầu định trước cho nó trong điều kiện kinh tế xã hội nhất định.

- Theo tính chất công nghệ của sản xuất: Chất lượng sản phẩm là tổng

hợp những đặc tính bên trong của sản phẩm có thể đo được hoặc so sánh được phản ánh giá trị sử dụng và chức năng của sản phẩm đó đáp ứng cho những nhu cầu cho trước trong những điều kiện xác định về kinh tế - xã hội.

- Theo hướng phục vụ khách hàng: Chất lượng sản phẩm chính là mức độ thỏa mãn nhu cầu hay là sự phù hợp với những đòi hỏi của người tiêu dùng.

- Theo quan điểm hướng theo các cam kết của người sản xuất: Chất lượng là tổng thể các chỉ tiêu, những đặc tính của sản phẩm thể hiện được sự thỏa mãn nhu cầu trong điều kiện tiêu dùng xác định, phù hợp với công dụng của sản phẩm mà người tiêu dùng mong muốn.

- Theo quan niệm thị trường, chất lượng là sự kết hợp giữa các đặc tính của sản phẩm thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng trong giới hạn chi phí nhất định.

- Từ điển tiếng Việt phổ thông thì cho: Chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính của sự vật (sự việc)... làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác.

- Còn Từ điển Oxford pocket Dictionary lại cho: Chất lượng là mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản.

- G.Taguchi chuyên gia chất lượng cơ khí của Nhật Bản cho chất lượng sản phẩm là sự mát mát cho xã hội từ khi sản phẩm được chuyển đổi đi (khỏi nơi tạo ra để đưa ra xã hội sử dụng).

- Theo tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa ở Pháp NFX 50 – 109: Chất lượng là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng.

- Theo chuyên gia chất lượng người Nhật Karatsu Hafime: Chất lượng là khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với chi phí thấp nhất.

- Theo TCVN ISO 8402: Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn.

Đối với các quyết định, chất lượng được hiểu là tính hiệu quả, tính khoa học và tính hiện thực mà quyết định đem lại cho nhà quản lý và cho những ai bị nó tác động.

Từ những điểm hội tụ chung của các cách hiểu không giống nhau, có thể đưa ra định nghĩa sau về chất lượng sản phẩm: “Chất lượng sản phẩm là các thuộc tính có giá trị của sản phẩm mà nhờ đó sản phẩm được ưa thích, đắt giá và ngược lại” [16, tr.26].

Với cách hiểu như trên, các thuộc tính của sản phẩm phải là các thuộc tính có giá trị theo nghĩa:

- Sản phẩm phải có ích cho người sử dụng nó, đó là khả năng cung cấp và làm thỏa mãn nhu cầu cho người cần đến sản phẩm (tính tinh tế của sản phẩm, tính hữu dụng, tiện lợi trong sử dụng, độ bền, hình dáng, hàm lượng tri thức kết tinh trong sản phẩm v.v...).

- Sản phẩm phải là loại khan hiếm, nghĩa là nó không dễ có được. Tính khan hiếm được xét trong không gian và theo thời gian với nghĩa tương đối. Chẳng hạn khi quan hệ cung cầu có lợi thế nghiêng về phía cung, lúc mà người mua bị lệ thuộc tương đối vào người bán.

- Sản phẩm phải là loại có nhu cầu của người tiêu dùng, nó được nhiều người sử dụng trực tiếp hoặc gián tiếp mong đợi. Ví dụ, một chính sách đúng của Nhà nước sẽ đem lại nhiều lợi ích, may mắn cho công dân.

- Sản phẩm phải có khả năng chuyển giao được, tức là nó phải mang tính chuyển đổi được về mặt pháp lý và hiện thực. Chẳng hạn một chiếc ô tô lúc chưa bán nó thuộc sở hữu của người có nó, nhưng sau khi bán nó trở thành vật sở hữu của người mua nó. Còn tay nghề, kinh nghiệm của một ông vua nấu ăn thì lại không thể chuyển giao được, theo nghĩa người mua chỉ cần bỏ tiền ra mua tay nghề, kinh nghiệm của ông vua bếp thì ngay lập tức người mua có luôn tay nghề, kinh nghiệm mà ông vua bếp có.

- Sản phẩm phải đắt giá, nghĩa là nó phải có giá trị cao hơn hẳn so với các sản phẩm tương tự cùng loại. Chẳng hạn một chiến lược phát triển đất nước đúng đắn (tức có giá trị) sẽ đem lại giàu có, phúc phận cho công dân; ngược lại là sự lãng phí, đổ vỡ, thậm chí sự giảm sút lòng tin của công dân v.v...

- Sự đắt giá của sản phẩm có tính tương đối, theo nghĩa: Thứ nhất, đó là sản phẩm mà người sử dụng sản phẩm phải có khả năng sử dụng được nó; Thứ hai, sự đắt giá chỉ mang tính thời điểm, tính lịch sử nhất định, theo nghĩa là lúc này nó rất quý nhưng sau này khi xã hội phát triển, biến đổi thì nó không còn đắt giá như trước nữa.

1.1.2. Đặc điểm của chất lượng

Theo định nghĩa trên, chất lượng được hiểu là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các bên liên quan [11, tr.38]. Xét một cách tổng quát, chất lượng được hình thành dựa trên năm đặc điểm cơ bản sau đây:

Thứ nhất, chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm không được nhu cầu chấp nhận thì sản phẩm đó bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ chế tạo ra sản phẩm đó có hiện đại đến đâu đi chăng nữa. Đây là kết luận then chốt và là cơ sở để các nhà chất lượng định ra chính sách, chiến lược kinh doanh của mình.

Thứ hai, do chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu là một khái niệm tương đối, luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn biến động theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng.

Thứ ba, khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, phải xét đến mọi đặc tính của đối tượng có liên quan đến sự thỏa mãn những nhu cầu cụ thể. Những nhu cầu này không chỉ từ phía khách hàng mà còn từ các bên liên quan, có thể kể đến các nhu cầu mang tính pháp lý, nhu cầu của cộng đồng xã hội.

Thứ tư, nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các quy định, tiêu chuẩn song cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng mà người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng, hoặc có khi chỉ phát hiện ra trong quá trình sử dụng.

Thứ năm, chất lượng không chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa thông thường mà còn có thể áp dụng cho một hệ thống, một quá trình.

Khái niệm chất lượng trình bày nói trên được hiểu theo nghĩa hẹp. Bởi lẽ, khi nói tới chất lượng, chúng ta không thể bỏ qua các yếu tố mà khách hàng quan tâm như giá cả, dịch vụ hậu mãi, vấn đề giao hàng đúng thời hạn.

1.1.3. Chất lượng trong dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ mang những đặc điểm riêng của dịch vụ như: Tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không lưu trữ được, tính mau hỏng, tính không chuyên giao sở hữu.

Có năm thành phần cấu thành nên chất lượng dịch vụ [15, tr.25-31]:

- Sự tin cậy (Reliability): Thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.

- Khả năng đáp ứng (Responsiveness): Thể hiện qua mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

- Năng lực phục vụ (Assurance): Thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- Sự đồng cảm (Empathy): Thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

- Tính hữu hình (Tangibles): Thể hiện qua ngoại hình trang phục của nhân viên phục vụ, hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Đây chính là các yếu tố trong thang đo SERVQUAL (Service Quality) do ba tác giả Zeithaml, Parasuraman và Berry sáng tạo ra nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ.

1.1.4. Vai trò của chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính Nhà nước

Bộ máy hành chính nhà nước ở Việt Nam là hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương được tổ chức và hoạt động theo những nguyên tắc chung nhất định nhằm thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước;

Bộ máy hành chính nhà nước có đặc điểm là hệ thống cơ quan nhà nước có chức năng quản lý hành chính nhà nước, chuyên thực hiện hoạt động chấp hành - điều hành trên mọi lĩnh vực. Các cơ quan chủ yếu của bộ máy hành chính nhà nước do các cơ quan dân cử tương ứng thành lập nên chịu sự giám sát, lãnh đạo của cơ quan đó. Có tính trực thuộc, tính thứ bậc chặt chẽ, tạo thành một hệ thống thống nhất. Nhiều về số lượng cơ quan và có một hệ thống các đơn vị cơ sở trực thuộc.

Trong thời gian vừa qua, các nghị quyết của Đảng về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ đã được triển khai thực hiện quyết liệt, thể hiện quyết tâm của toàn bộ hệ thống chính trị đối với công tác cán bộ nói riêng, cải cách hành chính, phòng chống tham nhũng nói chung, góp phần khắc phục những yếu kém trong công tác cán bộ và quản lý cán bộ; xây dựng cơ chế kiểm soát quyền lực của người có chức, có quyền; củng cố niềm tin của nhân dân đối với Đảng. Do vậy, chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính có vai trò như sau:

- Chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân, xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

- Giảm đầu mối, bỏ cấp trung gian, hình thành bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực, khắc phục sự chồng chéo hoặc bỏ trống nhiệm vụ quản lý Nhà nước. Bộ máy hành chính từ Trung ương đến địa phương bước đầu đã phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, cơ bản khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống chức năng, nhiệm vụ, phạm vi, đối tượng quản lý; cơ cấu bên trong đã có sự phân định rõ hơn giữa cơ quan quản lý và đơn vị sự nghiệp. Hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính Nhà nước của hệ thống hành chính được nâng cao, tính thống nhất, công khai, minh bạch của nền hành chính được cải thiện và phát huy quyền làm chủ của nhân dân.

1.2. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính Nhà nước

1.2.1. Khái niệm về quản lý chất lượng

Chất lượng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của sự tác động hàng loạt yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau. Muốn đạt được chất lượng mong muốn cần phải quản lý một cách đúng đắn các yếu tố này. Quản lý chất lượng là một khía cạnh của chức năng quản lý để xác định và thực hiện chính sách chất lượng. Hoạt động quản lý trong lĩnh vực chất lượng được gọi là hoạt động quản lý chất lượng.

Hiện nay đang tồn tại quan điểm khác nhau về quản lý chất lượng

Có người cho rằng quản lý chất lượng là một hệ thống các hoạt động thống nhất có hiệu quả của các cán bộ khác nhau trong hệ thống chịu trách nhiệm triển khai các thông số chất lượng, duy trì chất lượng đã đạt được và nâng cao mức chất lượng thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu của người sử dụng “sản phẩm” của hệ thống làm ra (gọi chung là khách hàng).

Có người thì cho quản lý chất lượng (trong hoạt động sản xuất kinh doanh) là hệ thống các biện pháp công nghệ sản xuất tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất, là những sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng với chi phí thấp nhất.

Có người lại quan niệm quản lý chất lượng là cách quản lý luôn luôn biết tìm ra các vấn đề phải giải quyết của hệ thống và các cách tốt nhất để xử lý thành công chúng.

Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế (ISO) thì cho quản lý chất lượng là một tập hợp những hoạt động của chức năng quản lý chung nhằm xác định chính sách chất lượng, mục đích, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng những phương tiện như lập kế hoạch, điều khiển chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống chất lượng [30].

Theo GOST, quản lý chất lượng là xây dựng, đảm bảo và duy trì mức chất lượng tất yếu của sản phẩm thiết kế, chế tạo, lưu thông và tiêu dùng. Điều này được thực hiện bằng cách kiểm tra chất lượng có hệ thống, cũng như những tác động hướng đích tới các nhân tố và điều kiện ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm.

A.G.Roberton, một chuyên gia người Anh về chất lượng cho rằng:

Quản lý chất lượng được xác định như là một hệ thống quản trị nhằm xây dựng chương trình và phối hợp các cố gắng của những đơn vị khác nhau để duy trì và tăng cường chất lượng trong các tổ chức thiết kế, sản xuất sao cho đảm bảo nền sản xuất có hiệu quả nhất, đồng thời cho phép thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu của người tiêu dùng.

A.V.Feigenbaum, nhà khoa học người Mỹ cho rằng:

Quản lý chất lượng là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức (một đơn vị kinh tế) chịu trách nhiệm triển khai các tham số chất lượng, duy trì mức chất lượng đã đạt được và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và tiêu dùng sản phẩm một cách kinh tế nhất, thỏa mãn nhu cầu của tiêu dùng.

Trong các tiêu chuẩn công nghiệp Nhật Bản (JIS) xác định: Quản lý chất lượng là hệ thống các phương pháp sản xuất tạo điều kiện sản xuất tiết

kiệm những hàng hóa có chất lượng cao hoặc đưa ra những dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng.

Giáo sư, Tiến sĩ Kaoru Ishikawa, một chuyên gia nổi tiếng trong lĩnh vực quản lý chất lượng của Nhật Bản đưa ra định nghĩa quản lý chất lượng có nghĩa là: Nghiên cứu triển khai, thiết kế, sản xuất và bảo dưỡng một số sản phẩm có chất lượng, kinh tế nhất, có ích cho người tiêu dùng và bao giờ cũng thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng.

Philip Crosby, một chuyên gia người Mỹ về chất lượng định nghĩa quản lý chất lượng: là một phương tiện có tính chất hệ thống đảm bảo việc tôn trọng tổng thể tất cả các thành phần của một kế hoạch hành động

Có thể sử dụng một định ngữ để chỉ rõ loại yêu cầu cụ thể như: yêu cầu đối với sản phẩm, yêu cầu đối với hệ thống chất lượng, yêu cầu của khách hàng...

Có 3 khía cạnh chất lượng mà sản phẩm/ dịch vụ (SP/DV) cần đáp ứng là:

- Khía cạnh chất lượng kinh doanh: Là mức độ các tổ chức đáp ứng các yêu cầu xã hội. Khách hàng không chỉ quan tâm đến chất lượng SP/ DV cụ thể mà còn đánh giá các tổ chức cung cấp trong việc đáp ứng của tổ chức đối với các quy định bảo vệ môi trường, sức khỏe, an toàn, an ninh, bảo vệ các nguồn tài nguyên cũng như những yêu cầu quy định bắt buộc trong luật pháp (những yêu cầu này có thể khác nhau ở các thể chế khác nhau).

- Khía cạnh chất lượng sản phẩm: Đây là mức độ mà các SP/ DV của TC/ DN đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cụ thể mua sản phẩm của tổ chức.

- Khía cạnh chất lượng của Tổ chức: Đây là mức độ hài lòng của yếu tố con người trong nội bộ TC/ DN để phát huy mọi tiềm năng sáng tạo của từng con người trong tổ chức, đặc biệt là những người xuất sắc và tạo ra hiệu quả cao trong công việc nhằm đạt chất lượng sản phẩm cao và chi phí hạ.

Cả ba khía cạnh đều liên quan và tùy thuộc lẫn nhau. Đó cũng là nền tảng để xây dựng một nền văn hoá chất lượng của TC/ DN. Một tổ chức rất có

thể thoả mãn khách hàng trong việc cung cấp các SP/ DV, song không thoả mãn yêu cầu xã hội. Ví dụ những tổ chức buôn lậu, sản xuất văn hoá phẩm đồi trụy, ma tuý, cung cấp năng lượng hạt nhân, cung cấp các dịch vụ mại dâm...

Từ những điểm chung của các định nghĩa không giống nhau ở trên có thể hiểu: Quản lý chất lượng là việc ấn định đúng đắn các mục tiêu phát triển bền vững của hệ thống, đề ra nhiệm vụ phải làm cho hệ thống trong từng thời kỳ và tìm ra con đường đạt tới các mục tiêu một cách có hiệu quả nhất. Mục tiêu của quản lý chất lượng trong các hệ thống là đảm bảo mục tiêu chất lượng sản phẩm với chi phí tối ưu. Đó là sự kết hợp giữa nâng cao những đặc tính hữu ích của sản phẩm đồng thời với giảm chi phí và khai thác mọi tiềm năng để mở rộng hoạt động của hệ thống. Thực hiện tốt công tác quản lý chất lượng sẽ giúp các hệ thống phản ứng nhanh với môi trường, góp phần giảm thiểu tối đa chi phí tạo ra sản phẩm của hệ thống.

Tóm lại: (Theo tổ chức tiêu chuẩn hóa Quốc tế ISO 9000): Quản lý chất lượng là một hoạt động có chức năng quản lý chung nhằm mục đích đề ra chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống chất lượng.

1.2.2. Mục tiêu của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước

Quản lý chất lượng là một hệ thống các hoạt động, các biện pháp và các quy định cụ thể quan tâm đến chất lượng, phòng ngừa các sai sót và kích thích tất cả mọi người tham gia [30]. Dù các biện pháp và các quy định có cụ thể bao nhiêu, chính xác bao nhiêu thì vẫn vô hiệu nếu người thực thi công vụ và người dân không có ý thức tuân thủ. Vậy quản trị chất lượng là trách nhiệm của mọi thành viên của xã hội, chỉ khi nào con người cảm thấy rằng mình và chính mình có trách nhiệm về chất lượng thì lúc đó mới làm công tác quản trị

chất lượng được. Quản trị chất lượng là trách nhiệm của tất cả các cấp nhưng phải được lãnh đạo cấp cao nhất chỉ đạo.

Mục tiêu lớn nhất của quản trị chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính Nhà nước là: Bảo đảm hoạt động thực thi quyền lực nhà nước do các cơ quan nhà nước tiến hành đối với các mặt của đời sống, xã hội nhằm phục vụ lợi ích chung của cộng đồng, duy trì ổn định an ninh trật tự, thúc đẩy xã hội phát triển theo hướng thống nhất của nhà nước, đồng thời bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

1.2.3. Vai trò, ý nghĩa của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước

Ngày nay, hầu hết các tổ chức hay cơ quan dịch vụ đều nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trên cơ sở đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Quản lý chất lượng giúp cung cấp những công cụ và định hướng cho việc nâng cao chất lượng. Quản lý chất lượng là tất cả các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức nhằm mục tiêu chất lượng (ISO 9000, 2005). Các hoạt động này bao gồm từ xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, lập kế hoạch đến kiểm soát, đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Quản lý chất lượng có vai trò rất quan trọng trong giai đoạn hiện nay bởi vì quản lý chất lượng một mặt làm cho chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ thoả mãn tốt hơn nhu cầu khách hàng và mặt khác nâng cao hiệu quả của hoạt động quản lý. Đó là cơ sở để tăng cường quyền lực, uy tín của Nhà nước. Quản lý chất lượng cho phép các cơ quan quản lý nhà nước xác định đúng hướng chất lượng dịch vụ công cần cải tiến, thích hợp với những mong đợi của người dân.

Ý nghĩa của quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính nhà nước:

- Góp phần quan trọng trong việc thực hiện hóa đường lối, chủ trương chính trị.
- Định hướng, dẫn dắt sự phát triển của kinh tế xã hội thông qua hệ

thống chính sách và pháp luật của nhà nước.

- Điều hòa xã hội, điều chỉnh các mối quan hệ của xã hội, hỗ trợ, duy trì, thúc đẩy sự phát triển cả các mối quan hệ xã hội.

- Đảm bảo quyền làm chủ của nhân dân.

Hoàn thiện quản lý chất lượng sẽ giúp cho xác định đầu tư đúng hướng, khai thác quản lý sử dụng các công cụ pháp lý, con người có hiệu quả hơn. Đây là lý do vì sao quản lý chất lượng được đề cao trong những năm gần đây.

1.2.4. Nguyên tắc của quản lý chất lượng trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước

Chất lượng không tự sinh ra; chất lượng không phải là một kết quả ngẫu nhiên, nó là kết quả của sự tác động của hàng loạt yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau. Muốn đạt được chất lượng mong muốn cần phải quản lý một cách đúng đắn các yếu tố này. Hoạt động quản lý trong lĩnh vực chất lượng được gọi là quản lý chất lượng.

Những nguyên tắc của quản lý chất lượng [15, tr.4-11]

* Nguyên tắc 1: Hướng vào khách hàng

Trong cơ chế thị trường, khách hàng là người chấp nhận và tiêu thụ sản phẩm. Khách hàng đề ra các yêu cầu về sản phẩm, chất lượng và giá cả sản phẩm. Để tồn tại và phát triển thì sản phẩm do doanh nghiệp sản xuất ra phải tiêu thụ được và phải có lãi.

Do đó, quản lý chất lượng hướng vào khách hàng và nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Các hoạt động điều tra nghiên cứu thị trường, nhu cầu khách hàng, xây dựng và thực hiện chính sách chất lượng, thiết kế sản phẩm, sản xuất, kiểm tra, dịch vụ sau khi bán hàng đều phải lấy việc phục vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu khách hàng làm mục tiêu.

Chất lượng định hướng bởi khách hàng là một yếu tố chiến lược, dẫn tới khả năng cạnh tranh chiếm lĩnh thị trường, duy trì và thu hút khách hàng. Nó đòi hỏi phải luôn nhạy cảm đối với khách hàng mới, những yêu cầu thị

trường và đánh giá những yếu tố dẫn tới sự thỏa mãn khách hàng. Nó cũng đòi hỏi ý thức phát triển công nghệ, khả năng đáp ứng mau lẹ và linh hoạt các yêu cầu của thị trường, giảm sai lỗi và những khuyết tật dẫn đến khiếu nại của khách hàng.

*** Nguyên tắc 2: Sự lãnh đạo**

Những người lãnh đạo phải xây dựng được chính sách chất lượng cho đơn vị và phải thiết lập được sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích, chính sách và môi trường nội bộ trong đơn vị. Họ phải lôi cuốn, huy động sử dụng có hiệu quả mọi người vào việc đạt được mục tiêu vì chất lượng của cơ quan, đơn vị. Hoạt động chất lượng của cơ quan hành chính sẽ không có kết quả và hiệu quả nếu không có sự liên kết triết để của lãnh đạo với cán bộ, công chức, người lao động trong đơn vị.

Những người quản lý trung gian là lực lượng quan trọng trong thực hiện mục tiêu, chính sách chất lượng của cơ quan, đơn vị. Họ có quan hệ với thị trường, khách hàng và trực tiếp quan hệ với công chức, người lao động. Họ chỉ đạo đôn đốc công chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Công chức, người lao động là người trực tiếp thực hiện các yêu cầu về đảm bảo và nâng cao chất lượng. Họ được trao quyền, có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu về đảm bảo, cải tiến chất lượng và chủ động sáng tạo đề xuất các kiến nghị về đảm bảo nâng cao chất lượng.

*** Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người**

Con người giữ vị trí quan trọng hàng đầu trong quá trình hình thành, đảm bảo, nâng cao chất lượng sản phẩm. Vì vậy, trong công tác quản lý chất lượng cần áp dụng những biện pháp và phương pháp thích hợp để huy động hết nguồn lực, tài năng của con người ở mọi cấp, mọi ngành vào việc đảm bảo và nâng cao chất lượng.

*** Nguyên tắc 4: Cách tiếp cận theo quá trình**

Trên thực tế đang diễn ra 2 cách quản trị liên quan đến quản lý chất lượng: Một là, quản trị theo quá trình, theo cách này cần quản trị chất lượng ở mọi khâu liên quan tới việc hình thành chất lượng đó là các khâu từ nghiên cứu nhu cầu khách hàng, thiết kế sản xuất, dịch vụ sau bán hàng. Hai là, quản trị theo mục tiêu tài chính, theo cách này, cơ quan, tổ chức chỉ chú ý tới lợi nhuận, coi nó là mục tiêu cuối cùng và trong quản trị chất lượng thì quá chú trọng đến khâu kiểm tra kết quả cuối cùng đó là kiểm tra chất lượng sản phẩm.

Để phòng ngừa là chính, ngăn chặn kịp thời các nguyên nhân gây ra chất lượng kém, giảm đáng kể chi phí kiểm tra và sai sót trong khâu kiểm tra và phát huy nội lực, cần thực hiện quản lý chất lượng theo quá trình.

* Nguyên tắc 5: Tiếp cận theo hệ thống

Việc xác định, hiểu biết và quản lý một hệ thống các quá trình có liên quan lẫn nhau đối với một mục tiêu đề ra sẽ đem lại hiệu quả của cơ quan, tổ chức.

* Nguyên tắc 6: Liên tục cải tiến

Cải tiến liên tục là mục tiêu, đồng thời cũng là phương pháp của mọi cơ quan, tổ chức. Muốn có được khả năng cạnh tranh và mức độ chất lượng cao nhất, cơ quan, tổ chức phải liên tục cải tiến.

* Nguyên tắc 7: Quyết định dựa trên sự kiện

Mọi quyết định và hành động của hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh muốn có hiệu quả phải được xây dựng dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin.

* Nguyên tắc 8: Quan hệ hợp tác với người cung ứng

Tổ chức và người cung ứng phụ thuộc lẫn nhau, mối quan hệ tương hỗ cùng có lợi sẽ nâng cao năng lực của cả hai bên để tạo giá trị.

1.3. Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước

1.3.1. Yêu cầu chung của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

ISO là thuật ngữ viết tắt của các từ tiếng Anh: International Organization for Standardization - Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (sau đây gọi tắt là Tổ chức ISO). ISO hiện được sử dụng với các cách hiểu: thứ nhất, là tên gọi của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế; thứ hai, là tên gọi của các Bộ tiêu chuẩn quốc tế do Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ban hành.

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là một trong số các tiêu chuẩn ISO trong Bộ tiêu chuẩn ISO 9000, quy định những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng đối với một tổ chức.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 thuộc hệ thống các tiêu chuẩn quốc tế, được ban hành bởi Tổ chức ISO. Tổ chức ISO chịu trách nhiệm ban hành các tiêu chuẩn quốc tế (ISO) khuyến nghị áp dụng nhằm thuận lợi hóa thương mại toàn cầu và bảo vệ an toàn, sức khỏe và môi trường cho cộng đồng. Tổ chức này được thành lập từ năm 1947, có trụ sở đặt tại Geneva - Thụy Sĩ. Tổ chức ISO là một hội đoàn toàn cầu của hơn 150 các cơ quan tiêu chuẩn quốc gia, mỗi thành viên của ISO là đại diện cho mỗi quốc gia của mình. Đối với Việt Nam, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng là thành viên chính thức của ISO từ năm 1977.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do Tổ chức ISO ban hành, bộ tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho mọi đối tượng từ doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp dịch vụ đến các cơ quan hành chính, các bệnh viện... việc áp dụng ISO 9000 vào cơ quan hành chính đã tạo được cách làm việc khoa học, loại bỏ được nhiều thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian và giảm chi phí, đồng thời làm cho năng lực trách nhiệm cũng như ý thức của cán bộ, công chức nâng lên rõ rệt.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được Việt Nam ban hành gồm các tiêu chuẩn sau:

- Tiêu chuẩn ISO 9000:2007 mô tả cơ sở của hệ thống quản lý chất lượng và giải thích các thuật ngữ;

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (TCVN ISO 9001:2008) quy định những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng đối với một tổ chức;

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (TCVN ISO 9001:2015) quy định những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng đối với một tổ chức (thay thế TCVN ISO 9001:2008).

- Tiêu chuẩn ISO 9004:2000 hướng dẫn cải tiến việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng;

- Tiêu chuẩn ISO 19011:2003 hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường;

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn quan trọng nhất trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000, là phương pháp làm việc khoa học, được coi như là một quy trình công nghệ quản lý mới, giúp các tổ chức chủ động, sáng tạo, đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình.

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 có nội dung cụ thể như sau:

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 bao gồm 10 điều khoản bao hàm tất cả mọi hoạt động của tổ chức nhằm kiểm soát hoạt động của một tổ chức trong quá trình tạo sản phẩm, dịch vụ.

Nhóm yêu cầu 1: Yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng

Nhóm này tương ứng với điều khoản số 4 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, bao gồm các điều khoản nhỏ sau đây:

- Điều khoản 4.1 - Hiểu về bối cảnh của tổ chức

- Điều khoản 4.2 - Hiểu về nhu cầu và mong đợi của các bên hữu quan

- Điều khoản 4.3 - Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

- Điều khoản 4.4 - Hệ thống quản lý chất lượng

Các điều khoản trong nhóm này chủ yếu yêu cầu tổ chức khi áp dụng phải xác định các quá trình cần thiết trong hệ thống và mối tương tác giữa các

quá trình, các nguồn lực được sử dụng trong quá trình vận hành hệ thống. Đồng thời, cũng quy định các cấp độ tài liệu được sử dụng trong quá trình vận hành hệ thống, cách thức kiểm soát các loại tài liệu, hồ sơ trong hệ thống.

Nhóm yêu cầu 2: Lãnh đạo

Nhóm này tương ứng với điều khoản số 5 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, bao gồm các điều khoản nhỏ sau đây:

- Điều khoản 5.1 - Lãnh đạo và cam kết;
- Điều khoản 5.2 - Chính sách;
- Điều khoản 5.3 - Vai trò của tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn;

Các điều khoản trong nhóm này chủ yếu tập trung vào trách nhiệm của lãnh đạo trong quá trình quản lý hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện có hiệu lực, từ đó đem lại hiệu quả hoạt động cho tổ chức.

Thông qua các chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được lãnh đạo thiết lập nhằm đạt được các định hướng của tổ chức.

Nhóm yêu cầu 3: Quản lý nguồn lực

Nhóm này tương ứng với điều khoản số 7 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, bao gồm các điều khoản nhỏ sau đây:

- Điều khoản 7.1 - Nguồn lực;
- Điều khoản 7.2 - Năng lực;
- Điều khoản 7.3 - Nhận thức;
- Điều khoản 7.4 - Trao đổi thông tin;
- Điều khoản 7.5 - Thông tin được tài liệu hóa;

Các điều khoản trong nhóm này quy định các yêu cầu trong quản lý nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc cần thiết, đảm bảo tính phù hợp để thực hiện các quá trình công việc được hoạch định.

Nhóm yêu cầu 4: Tạo sản phẩm

Nhóm này tương ứng với điều khoản số 8 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, bao gồm các điều khoản nhỏ sau đây:

- Điều khoản 8.1 – Kế hoạch hoạt động và kiểm soát;
- Điều khoản 8.2 - Các tương tác với khách hàng và các bên liên quan;
- Điều khoản 8.3 - Sự chuẩn bị sẵn sàng hoạt động;
- Điều khoản 8.4 - Kiểm soát các quá trình hoặc sản phẩm bên ngoài;
- Điều khoản 8.5 - Kiểm soát thiết kế;
- Điều khoản 8.6 - Áp dụng ngoại lệ;

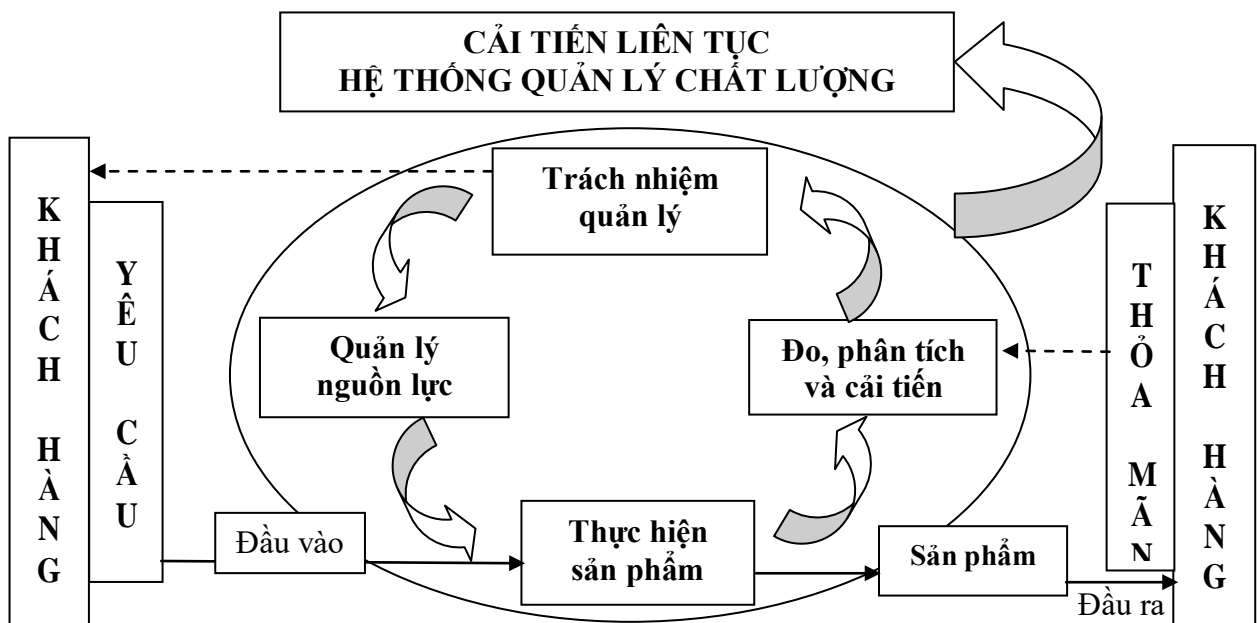
Các điều khoản trong nhóm này quy định các yêu cầu đối với quá trình liên quan đến việc tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ từ việc tiếp nhận yêu cầu khách hàng đến việc thiết kế sản phẩm, đến quá trình sản xuất ra sản phẩm và chuyển giao sản phẩm cho khách hàng.

Nhóm yêu cầu 5: Yêu cầu về đo lường, phân tích và cải tiến

Nhóm này tương ứng với điều khoản số 9,10 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, bao gồm các điều khoản sau:

- Điều khoản 9 - Đánh giá việc thực hiện
- Điều khoản 10 - Cải tiến liên tục;

Nhóm yêu cầu này được vận hành trong một hệ thống với mô hình sau:



Hình 1.1: Mô hình hệ thống quản lý chất lượng

Các điều khoản trong nhóm này quy định về hoạt động theo dõi và đo lường đối với hệ thống quản lý chất lượng nhằm xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống của tổ chức thông qua các hoạt động như theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng, đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu... qua đó xác định những điểm yếu, những điểm chưa phù hợp của hệ thống để làm cơ sở cho việc cải tiến.

Áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm để:

- Chứng tỏ khả năng cung cấp sản phẩm đồng nhất đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu pháp lý khác;
- Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống này, xây dựng các quá trình để cải tiến thường xuyên và phòng ngừa các sai lỗi.

Từ những phân tích về ISO, tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 như trên, khái niệm áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính được hiểu là việc các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc quản lý chất lượng hoạt động của cơ quan mình dựa vào các tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

1.3.2. Các bước áp dụng và đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước

1.3.2.1. Các bước áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước

Mục tiêu của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm 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 công.

Việc áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan hành chính nhà nước bao gồm các giai đoạn với các bước cụ thể sau:

Giai đoạn 1. Lập kế hoạch

Bước 1. Lãnh đạo và cam kết

Cam kết của lãnh đạo cao nhất của tổ chức là điều kiện quan trọng nhất

hay là điều kiện tiên quyết để có thể xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng có hiệu quả.

Bước 2. Thành lập ban chỉ đạo

Ban chỉ đạo là bộ phận giúp lãnh đạo điều hành toàn bộ quá trình tổ chức xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong tổ chức. Ban chỉ đạo gồm đại diện lãnh đạo và một số thành viên, thường chỉ là trưởng hay phó các bộ phận liên quan. Ban chỉ đạo do người đại diện lãnh đạo phụ trách.

Bước 3. Đào tạo

Để triển khai áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 có kết quả, cần làm cho toàn bộ cán bộ công nhân viên của tổ chức nắm vững ý nghĩa mục đích của việc thực hiện hệ thống, cách thức thực hiện và vai trò trách nhiệm của mỗi người trong hệ thống đó. Vì thế đào tạo là yêu cầu bắt buộc và là cơ sở quyết định cho sự thành công. Mọi cán bộ, nhân viên liên quan trong tổ chức đều phải được đào tạo về các kiến thức và kỹ năng cơ bản liên quan tới công việc họ phải thực hiện trong hệ thống quản lý chất lượng.

Bước 4. Đánh giá thực trạng

Việc đánh giá xem xét thực trạng công việc của tổ chức so với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng trong dịch vụ hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm tìm ra những khiếm khuyết cần bổ sung và lập kế hoạch cụ thể để xây dựng các thủ tục, tài liệu cần thiết.

Bước 5. Lập kế hoạch thực hiện

Trên cơ sở đánh giá thực trạng, tổ chức cần lập kế hoạch thực hiện nhằm đảm bảo về mặt tiến độ thực hiện.

Giai đoạn 2. Biên soạn và phổ biến các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng

Bước 1. Biên soạn tài liệu

Đây là hoạt động quan trọng nhất trong quá trình thực hiện. Các bộ phận liên quan tới lĩnh vực nào sẽ thực hiện xây dựng bộ tài liệu cho bộ phận mình

Bước 2. Phổ biến tài liệu trong tổ chức

Tài liệu biên soạn xong sẽ được phổ biến cho các bộ phận, cá nhân có liên quan trong tổ chức. Lãnh đạo cần lắng nghe ý kiến đóng góp và xem xét điều chỉnh hay sửa đổi nếu thấy hợp lý.

Giai đoạn 3. Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng

Bước 1. Công bố và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Tổ chức công bố việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo đúng các văn bản đã xây dựng và phổ biến. Thời gian thực hiện do lãnh đạo tổ chức quyết định trên cơ sở xem xét các yếu tố chi phối như quy mô của tổ chức, mức độ cam kết của lãnh đạo, hiện trạng, khối lượng văn bản cần xây dựng, nguồn lực có thể cung cấp...

Bước 2. Đánh giá nội bộ

Sau một thời gian thực hiện, thường trong vòng 3 tháng, tổ chức cần tiến hành đánh giá nội bộ để xem xét hệ thống quản lý chất lượng có phù hợp và có hiệu quả hay không. Sau khi đánh giá, lãnh đạo tổ chức xem xét tình trạng của hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện các hành động khắc phục (nếu có). Quá trình đánh giá nội bộ có thể được tiến hành nhiều lần cho đến khi hệ thống vận hành tốt.

Bước 3. Xem xét của lãnh đạo

Đây là hoạt động bắt buộc trong quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và hết sức quan trọng, thể hiện sự cam kết của lãnh đạo trong việc vận hành hệ thống và luôn cải tiến để ngày càng đạt hiệu quả cao hơn.

Giai đoạn 4. Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

Muốn được cấp giấy chứng nhận, tổ chức nộp đơn đến một tổ chức được Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng chỉ định đánh giá hệ thống quản lý chất lượng trong lĩnh vực hành chính công.

1.3.2.2. Các bước đánh giá hiệu quả áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan hành chính nhà nước

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 tổ chức/công dân;

- Sự sẵn sàng: Đáp ứng kịp thời yêu cầu của tổ chức/công dân, chuẩn bị sẵn những tài liệu cần thiết trong quá trình làm việc;

- Cách ứng xử: Phải có thái độ đúng mực, tạo được niềm tin cho tổ chức/công dân, từ đó xây dựng nền văn hóa công sở;

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

- Thời gian xử lý: phải đảm bảo xử lý phù hợp theo thời gian đã quy định.

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 tổ chức/công dân.

Để đánh giá hiệu quả của các tổ chức khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chúng ta cần phải phân biệt được đối tượng áp dụng tiêu chuẩn này và việc áp dụng này cho phạm vi nào của một tổ chức vì có những tổ chức sinh lợi nhuận nhưng cũng có những tổ chức hoạt động không sinh lợi nhuận. Cụ thể ở đây là loại hình tổ chức áp dụng một là doanh nghiệp và hai là các cơ quan hành chính nhà nước.

Đối với các doanh nghiệp, để đánh giá được tính hiệu quả của quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chủ yếu thông qua việc đánh giá vào hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp trước và sau khi áp dụng cũng như trong quá trình áp dụng. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp có thể tập trung vào những vấn đề như chi phí, lợi nhuận, doanh số, sự thỏa mãn của khách hàng, sự linh hoạt và năng suất, chu kỳ sản xuất, hao hụt, sản phẩm hỏng... đây là những vấn đề sống còn đối với

một doanh nghiệp. Do đó việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sẽ đem đến cho lãnh đạo doanh nghiệp đạt được những mong muốn của mình, chính vì thế đối với doanh nghiệp thì việc đánh giá hiệu quả có thể thông qua hệ thống các tiêu chí như tiêu chí về tài chính, tiêu chí về khách hàng, tiêu chí về chất lượng và năng suất. Thông qua những tiêu chí này dùng làm cơ sở để đánh giá về hiệu quả của quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của doanh nghiệp, các tiêu chí này sẽ thể hiện rõ ràng mối quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.

Tuy nhiên đối với các cơ quan quản lý nhà nước thì vấn đề đánh giá tính hiệu quả của quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 không thể tập trung vào việc đánh giá theo những tiêu chí của doanh nghiệp vì các cơ quan quản lý nhà nước không tạo ra những sản phẩm và những vấn đề về chất lượng của sản phẩm mang tính cụ thể, không tạo ra lợi nhuận trong quá trình hoạt động.

Chính vì thế, việc đánh giá hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước cần tập trung vào những vấn đề liên quan đến việc nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/công dân vì đây là vấn đề cần quan tâm nhất của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó phản ánh được kết quả của cơ quan hành chính nhà nước trong công cuộc cải cách hành chính. Để đánh giá hiệu quả hoạt động trong việc nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/công dân thì chủ yếu tập trung vào việc đánh giá hiệu quả của việc cải tiến các thủ tục hành chính, các thủ tục hành chính càng được công khai minh bạch, rõ ràng trong từng loại hồ sơ giúp cho người thực hiện dễ thực hiện, thời gian xử lý được rút ngắn... thì tổ chức/công dân sẽ cảm thấy hài lòng khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính.

1.3.3. Một số khó khăn trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước

- Quy trình hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính nhà nước còn chưa phù hợp.

Một tổ chức muốn vận hành hệ thống đảm bảo duy trì liên tục được hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đạt được hiệu quả cao trong quá trình áp dụng thì có thể chuẩn hóa bằng văn bản các thủ tục hành chính theo các văn bản pháp luật thành những quy trình tác nghiệp của tổ chức để thuận tiện cho việc kiểm soát các hoạt động trong quá trình trao đổi với tổ chức/công dân.

Các thủ tục hoặc quy trình này sẽ giúp cho những người tham gia vào quá trình xử lý công việc nắm bắt được cách thức thực hiện cụ thể cho một loại hình công việc, trách nhiệm thực hiện tại từng công đoạn thuộc về ai, sử dụng các tài liệu kèm theo nào để thực hiện công việc. Từ đó tạo sự thuận lợi trong quá trình làm việc, và giúp lãnh đạo kiểm soát tốt và có thể truy nguyên nguồn gốc của những điểm không phù hợp hoặc các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành để kịp thời khắc phục, ngăn ngừa và cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực cũng như hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

- Cách thức tổ chức trao đổi thông tin trong nội bộ của tổ chức và của tổ chức với công dân chưa đảm bảo tính chính xác.

Để đảm bảo các thông tin trao đổi từ lãnh đạo đến cán bộ, công chức, giữa các phòng ban với nhau, giữa tổ chức với khách hàng của mình (tổ chức/công dân) luôn được toàn vẹn, đảm bảo tính chính xác cao... các cơ quan hành chính trong quá trình xây dựng hệ thống quản lý chất lượng cần quy định rõ các kênh trao đổi thông tin cụ thể bằng các hình thức khác nhau, đảm bảo tính thống nhất trong toàn hệ thống. Qua đó, hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng cũng như hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng có thể được truyền tải đầy đủ cho mọi cán bộ, công chức nhằm giúp cho mọi cán bộ, công chức có thể biết được thực trạng của hệ thống quản lý chất lượng và các yêu cầu của lãnh đạo trong quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng.

- Chính sách, mục tiêu chất lượng chưa được cụ thể hóa.

Chính sách chất lượng coi như một tuyên bố về "ý định" và cam kết thực hiện ý định đó của lãnh đạo cao nhất của cơ quan. Quan trọng là nội hàm của chính sách chất lượng, còn cách thể hiện trên văn bản như thế nào thì từng cơ quan tự chọn.

Mục tiêu chất lượng có thể đề ra cho từng năm và một số năm. Căn cứ vào chính sách chất lượng; xem xét mặt mạnh mặt yếu của mình... mỗi cơ quan chỉ nên nêu một số mục tiêu có ý nghĩa thiết thực, có thể thực hiện được nhằm trước hết đáp ứng các yêu cầu đã xác định của hệ thống quản lý chất lượng.

Về nguyên tắc, mục tiêu chất lượng phải đánh giá được. Tuy nhiên, tùy theo từng mục tiêu và khả năng thu thập tình hình, số liệu mà mức đánh giá được có thể là định tính hay định lượng.

Trong cải cách hành chính, người ta thường quan tâm tới các biểu hiện liên quan tới mục tiêu như: Giảm các sai lỗi, rút ngắn thời gian, giảm tồn đọng việc, giảm chi phí, giảm phiền hà, giảm khiếu nại - tố cáo, gọn nhẹ về tổ chức... vì vậy, khi đánh giá, không máy móc đòi hỏi mục tiêu nào cũng phải định lượng bằng những con số cụ thể. Trong điều kiện hiện nay, phần lớn các đánh giá nằm trong phạm vi hiệu lực. Các hoạt động của cơ quan hành chính đi vào nề nếp, các chuẩn mực được xác định thì cần coi trọng hơn đánh giá về hiệu quả (quan hệ giữa kết quả và chi phí) và tính hiệu quả (hiệu quả so với chuẩn mực).

- Trách nhiệm, quyền hạn chưa rõ ràng, cụ thể.

Lãnh đạo cao nhất của cơ quan phải xác định rõ bằng văn bản trách nhiệm, quyền hạn của từng người dưới quyền và các mối quan hệ trong cơ quan (gồm cơ quan chung và các đơn vị trực thuộc) phổ biến rộng rãi và yêu cầu mọi người tuân thủ nhằm đảm bảo cho hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện thuận lợi, đạt hiệu quả cao.

- Các nguồn lực chưa thích hợp.

Cơ quan phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết một cách kịp thời để thực hiện, duy trì và cải tiến các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (công dân).

Đối với nguồn nhân lực: Đội ngũ cán bộ, công chức có trách nhiệm cao và đủ khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao là nguồn lực quan trọng nhất và là yếu tố có tính quyết định cho thành công của cải cách hành chính;

Đối với phương tiện và môi trường làm việc là sự kết hợp yếu tố con người với các phương tiện vật chất để làm việc có năng suất và chất lượng.

- Các quá trình cung cấp sản phẩm/dịch vụ công cho công dân, tổ chức chưa cụ thể, rõ ràng.

Cơ quan phải xây dựng các quá trình với những cách thức cụ thể, rõ ràng để tiếp nhận những yêu cầu từ các tổ chức/công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính (kể cả các yêu cầu khiếu nại hoặc ý kiến góp ý của tổ chức/công dân để làm cơ sở cho việc cải tiến hiệu lực cũng như hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng).

Xây dựng các quá trình để kiểm soát hoạt động thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức nhằm đảm bảo về mặt thời gian đáp ứng cho tổ chức/công dân, đồng thời tạo cơ sở dữ liệu để cải tiến các thủ tục hành chính được hiệu quả hơn. Khi quá trình nào đó là không phù hợp thì phải có biện pháp điều chỉnh kịp thời và chứng minh là có hiệu quả mới tiếp tục cho thực hiện.

- Các phương pháp để tìm hiểu về sự thỏa mãn của tổ chức/công dân chưa đạt độ chính xác cao.

Cơ quan phải thực hiện việc theo dõi, ghi chép những thông tin về sự thỏa mãn hay không thỏa mãn khách hàng vì nó là thước đo quan trọng nhất của hệ thống quản lý chất lượng để xác định tính hiệu quả của hệ thống.

Việc đánh giá thỏa mãn khách hàng cần kết hợp giữa việc tự đánh giá của cơ quan (so sánh kết quả công việc với yêu cầu của khách hàng được chấp nhận ở đầu vào) với việc cảm nhận của khách hàng khi tiếp nhận và sử dụng kết quả công việc đó (ở đầu ra).

- Cách thức đánh giá, theo dõi và cải tiến các hoạt động của cơ quan chưa có hiệu quả và xác thực.

Cơ quan phải xác định và thực hiện việc phân tích, đánh giá và cải tiến các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo cho công việc dịch vụ của mình phù hợp với yêu cầu đã quy định. Yêu cầu quan trọng nhất cần phân

tích, đánh giá là tính hiệu lực và hiệu quả trong thực hiện ở từng giai đoạn; nó là căn cứ quan trọng cho xem xét việc quản lý hoạt động nói chung của cơ quan.

Cơ quan phải tiến hành việc theo dõi, đánh giá các quá trình giải quyết công việc có đảm bảo thỏa mãn yêu cầu của khách hàng hay không thông qua hoạt động đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng. Khi phát hiện quá trình nào đó không đảm bảo chất lượng theo yêu cầu đã xác định thì phải có hành động khắc phục, phòng ngừa kịp thời và có hiệu quả.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Chất lượng là một phạm trù rộng có liên quan đến tất các lĩnh vực hoạt động, nhất là lĩnh vực kinh tế, kỹ thuật, xã hội, tâm lý, thói quen của con người, nó gắn với nền sản xuất và lịch sử phát triển của loài người.

HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước nhằm kiểm soát và không ngừng nâng cao chất lượng cung cấp thông qua việc chuẩn hóa các quy trình hoạt động, nâng cao văn hóa của chính tổ chức, phục vụ trực tiếp cho các mục tiêu và yêu cầu cải cách hệ thống quản lý nhà nước theo chủ trương của Đảng, Nhà nước và phù hợp với xu thế hội nhập Quốc tế.

Chương 1 của luận văn giới thiệu tổng quan các khái niệm về chất lượng, quản lý chất lượng, các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng. Chương 1 của luận văn cũng giới thiệu cụ thể về lịch sử và cấu trúc bộ tiêu chuẩn ISO 9000, đặc biệt giới thiệu hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, nêu rõ các yêu cầu, sự cần thiết và lợi ích khi thực hiện, triển khai và áp dụng hệ thống này trong các loại hình cơ quan, đơn vị. Đây là cơ sở lý luận để luận văn tiến hành đánh giá thực trạng công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng ở Chương 2.

CHƯƠNG 2.

ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN, HẢI PHÒNG

2.1. Tổng quan về UBND quận Kiến An, Hải Phòng

2.1.1. *Khái quát về UBND quận Kiến An, Hải Phòng*

Là quận đặc thù được bao bọc giữa hai dòng sông Lạch Tray và Đa Độ, Đây là quận của thành phố Hải Phòng được thiên nhiên ưu đãi có khu đồi rừng Thiên Văn với diện tích trên 200 ha như hòn non bộ khổng lồ nằm ở giữa lòng đô thị rất thuận lợi cho đầu tư phát triển công nghiệp, nông nghiệp, giao thông, đặc biệt là du lịch, dịch vụ góp phần thúc đẩy kinh tế xã hội phát triển một cách toàn diện. Quận Kiến An có diện tích tự nhiên 29,6 km²; nhân khẩu 147.256; Gồm 10 đơn vị hành chính là các phường: Bắc Sơn, Đồng Hoà, Nam Sơn, Ngọc sơn, Phù Liễn, Quán Trữ, Tràng Minh, Trần Thành Ngọ và Văn Đầu được thành lập theo Nghị định số 100/NĐ-CP ngày 29/08/1994 [5], phường Lãm Hà được tách từ phường Quán Trữ theo Nghị định số 54/2007/NĐ-CP ngày 05 tháng 4 năm 2007.

Kiến An là cửa ngõ phía Tây Nam của thành phố, cách trung tâm thành phố Hải Phòng khoảng 10 km, nằm ở vị trí đầu mối giao thông đường bộ, đường thủy, đường hàng không nối Kiến An với Đồ Sơn, Cát Bà, vịnh Hạ Long về phía biển; nối Kiến An với An Lão, Vĩnh Bảo trong tuyến du lịch sinh thái "Du khảo đồng quê", quốc lộ 10 đi Thái Bình, Nam Định và các tỉnh phía Nam.

Kiến An được thành phố quy hoạch trung tâm đào tạo phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, có nhiều trường Đại Học, Cao Đẳng, Trung cấp đứng chân trên địa bàn. Trong những năm gần đây, quận Kiến An đã tạo được bước phát triển nhanh, toàn diện ở tất cả các lĩnh vực với cơ cấu kinh tế đã được xác định: Công nghiệp Tiểu thủ công nghiệp, Xây dựng; Thương mại, Du lịch Dịch vụ và Nông nghiệp. Quận Kiến An có cụm công nghiệp Cành Hài, Quán Trữ với khá nhiều nhà máy đóng tàu, xốp cách điện, đồ inóc, may

mặc, giày da... Nhờ chính sách ưu đãi về đầu tư, Kiến An đang có bước chuyển mình mạnh mẽ; hiện nay Quận đã thu hút đầu tư của nhiều nhà đầu tư Trung Quốc, Hàn Quốc...

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của UBND quận Kiến An, Hải Phòng

Năm 1888: tỉnh Hải Phòng được tách ra để thành lập tỉnh Kiến An và thành phố Hải Phòng

Tháng 8 năm 1902, tỉnh Kiến An đổi tên thành tỉnh Phù Liễn.

Tháng 2 năm 1906, tỉnh Phù Liễn đổi lại tên thành tỉnh Kiến An.

Tháng 11 năm 1946, tỉnh Kiến An hợp nhất với Hải Phòng thành liên tỉnh Hải-Kiến.

Tháng 12 năm 1946, tách lại như cũ. Tỉnh lỵ là thị xã Kiến An.

Năm 1949, tỉnh Kiến An thuộc Liên khu 3 và có 5 huyện (89 xã): Tiên Lãng, Hải An, An Lão, An Dương, Kiến Thụy.

Ngày 4 tháng 3 năm 1950, sáp nhập thêm huyện Thủy Nguyên từ tỉnh Quảng Yên.

Ngày 26 tháng 9 năm 1955, huyện Hải An sáp nhập vào thành phố Hải Phòng.

Từ tháng 10 năm 1962, tỉnh Kiến An lại sáp nhập vào thành phố Hải Phòng. Trước năm 1962 thị xã Kiến An là tỉnh lỵ của tỉnh Kiến An. Từ ngày 27 tháng 10 năm 1962, khi tỉnh Kiến An sáp nhập vào thành phố Hải Phòng, thì thị xã nằm trong thành phố Hải Phòng.

Đến ngày 5 tháng 3 năm 1980, thị xã Kiến An nhập với 16 xã của huyện An Thụy là: An Thái, An Thọ, Mỹ Đức, Chiến Thắng, Tân Viên, Tân Dân, Thái Sơn, Trường Sơn, Quốc Tuấn, An Thắng, An Tiến, Trường Thành, Trường Thọ, Bát Trang, Quang Hưng, Quang Trung để thành lập huyện Kiến An, riêng phần nội thị của thị xã Kiến An (trừ ba xã ngoại thành) trở thành thị trấn Kiến An huyện lỵ của huyện cùng tên. Từ đó, huyện Kiến An có 19 xã: An Thái, An Thọ, Mỹ Đức, Chiến Thắng, Tân Viên, Tân Dân, Thái Sơn, Trường Sơn, Quốc Tuấn, An Thắng, An Tiến, Trường Thọ, Trường Thành, Bát Trang, Quang Hưng, Quang Trung, Đồng Hòa, Nam Hà, Bắc Hà và 1 thị trấn Kiến An.

Sau đó 8 năm, vào ngày 6 tháng 6 năm 1988, tái lập thị xã Kiến An, còn huyện Kiến An với 16 xã của huyện An Thủy trước đây (trừ 3 xã của thị xã Kiến An): An Thái, An Thọ, Mỹ Đức, Chiến Thắng, Tân Viên, Tân Dân, Thái Sơn, Trường Sơn, Quốc Tuấn, An Thắng, An Tiến, Trường Thành, Trường Thọ, Bát Trang, Quang Hưng, Quang Trung đổi tên thành huyện An Lão. Khi đó, thị xã có 6 phường: Cận Sơn, Lê Quốc Uy, Bắc Sơn, Trần Thành Ngọ, Ngọc Sơn, Phù Liễn và 3 xã: Đông Hòa, Bắc Hà, Nam Hà., với diện tích 2.650,56 ha, dân số 68.061 người. Thị xã Kiến An phía bắc giáp huyện An Hải và quận Lê Chân, phía đông và phía nam giáp huyện Kiến Thủy, phía tây giáp huyện An Lão.

Ngày 23 tháng 11 năm 1993, hợp nhất 2 phường Lê Quốc Uy và Cận Sơn thành phường Quán Trữ.

Ngày 29 tháng 8 năm 1994, thị xã *Kiến An* được chuyển thành quận Kiến An, trở thành quận nội thành thứ tư của thành phố Hải Phòng. Khi mới thành lập, quận có 9 phường: Bắc Sơn, Đông Hòa, Nam Sơn, Ngọc Sơn, Phù Liễn, Quán Trữ, Trần Thành Ngọ, Tràng Minh, Văn Đâu.

Ngày 5 tháng 4 năm 2007, chia phường Quán Trữ thành 2 phường: Quán Trữ và Lãm Hà.

Trong những năm gần đây, quận Kiến An đã tạo được bước phát triển nhanh, toàn diện ở tất cả các lĩnh vực với cơ cấu kinh tế đã được xác định: Công nghiệp Tiểu thủ công nghiệp, Thương mại, Du lịch Dịch vụ và Nông nghiệp. Quận Kiến An có khu công nghiệp Quán Trữ, với khá nhiều nhà máy công nghiệp nhẹ. Nhờ chính sách ưu đãi về đầu tư, Kiến An đang có bước chuyển mình mạnh mẽ. Hiện nay, quận đã thu hút đầu tư của nhiều nhà đầu tư Trung Quốc. Nhờ đó, có thể chỉ trong vài năm tới, Kiến An sẽ có sự tăng trưởng mạnh mẽ, và rất có thể là mũi nhọn tăng trưởng của thành phố Hải Phòng.

2.1.3. Nhiệm vụ, quyền hạn của UBND quận Kiến An, Hải Phòng

UBND Quận thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo qui định tại Điều 49 Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 ngày 19/6/2015 của Quốc Hội bao gồm:

- Xây dựng, trình Hội đồng nhân dân quận quyết định các nội dung:
 - + Ban hành nghị quyết về những vấn đề thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân quận.
 - + Thông qua kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội trung hạn và hằng năm của quận trước khi trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.
 - + Quyết định dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn; dự toán thu, chi ngân sách địa phương và phân bổ dự toán ngân sách quận; điều chỉnh dự toán ngân sách địa phương trong trường hợp cần thiết; phê chuẩn quyết toán ngân sách địa phương; quyết định, chủ trương đầu tư chương trình, dự án trên địa bàn quận trong phạm vi được phân quyền.
 - + Quyết định các biện pháp để thực hiện các nhiệm vụ do cơ quan nhà nước cấp trên phân cấp; quyết định việc phân cấp cho chính quyền địa phương, cơ quan nhà nước cấp dưới thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương ở quận.
 - + Quyết định thành lập, bãi bỏ cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận.
- Quy định tổ chức bộ máy và nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận.
- Thực hiện các nhiệm vụ về tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật, xây dựng chính quyền và địa giới hành chính, giáo dục, đào tạo, khoa học, công nghệ, văn hóa, thông tin, thể dục, thể thao, y tế, lao động, chính sách xã hội, dân tộc, tôn giáo, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, hành chính tư pháp, hỗ trợ tư pháp và các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan nhà nước cấp trên phân cấp, ủy quyền.

- Phân cấp, ủy quyền cho Ủy ban nhân dân phường, cơ quan, tổ chức khác thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân quận.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ máy

Quận Kiến An là đơn vị hành chính loại II có 1 Chủ tịch và 2 Phó chủ tịch và các Ủy viên.

Ủy viên Ủy ban nhân dân quận gồm các Ủy viên là người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, Ủy viên phụ trách quân sự, Ủy viên phụ trách công an.

Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận bao gồm 12 phòng ban và một số đơn vị sự nghiệp trực thuộc với sự quản lý trực tiếp.

Cơ cấu tổ chức của UBND Quận kiến An được thể hiện qua sơ đồ sau:

Bảng 2.1: Cơ cấu, tổ chức bộ máy hành chính của UBND quận Kiến An

Loại cơ quan	Đơn vị cụ thể
Cơ quan lãnh đạo	Ủy ban nhân dân quận
Các phòng, đơn vị	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Nội vụ Phòng Kinh tế Phòng Tài chính - Kế hoạch Phòng Tài nguyên và môi trường Thanh tra quận Phòng Văn hóa - Thông tin Phòng Quản lý đô thị Phòng Tư pháp Phòng Giáo dục và đào tạo Phòng Lao động - Thương binh và xã hội Phòng Y tế Ban quản lý các dự án đầu tư xây dựng Ban quản lý rừng Thiên Văn Ban quản lý chợ bến phà

Loại cơ quan	Đơn vị cụ thể
	Trung tâm Phát triển quỹ đất Trung tâm Thể dục thể thao...
Cơ quan ngành dọc và cơ quan khác	Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai Đội thanh tra xây dựng số 5 Chi cục Thống kê Chi cục Thuế Kho bạc Nhà nước Công an quận
UBND Phường	Phường Lãm Hà Phường Quán Trữ Phường Nam Sơn Phường Đồng Hòa Phường Bắc Sơn Phường Ngọc Sơn Phường Trần Thành Ngọ Phường Phù Liễn Phường Tràng Minh Phường Văn Đầu

Nguồn: Cổng thông tin điện tử quận Kiến An: www.kienan.haiphong.gov.vn

2.2. Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001-2015 tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng

2.2.1. Mục đích áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng

Việc áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 có thể do nhiều mục đích khác nhau tùy theo yêu cầu của mỗi tổ chức, tuy nhiên qua kết quả khảo sát việc áp dụng thí điểm tiêu chuẩn này trong một số các cơ quan hành chính trong nước đã áp dụng thành công và kinh nghiệm của các nước như Malaysia, Singapore,

Ấn Độ... UBND quận Kiến An, Hải Phòng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2015, nhằm mục đích:

- Quy trình xử lý công việc được tiêu chuẩn hóa theo cách khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa;
- Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân để tạo cho tổ chức và công dân cơ hội kiểm tra;
- Người đứng đầu UBND quận kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời;
- Nâng cao hiệu lực và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công theo mục tiêu cải tiến thường xuyên đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn;
- Củng cố được lòng tin, cải thiện mối quan hệ và hình ảnh của cơ quan hành chính nhà nước đối với tổ chức và công dân phù hợp bản chất của nhà nước ta là do dân và vì dân.

2.2.2. Phạm vi và địa điểm áp dụng

Căn cứ vào định hướng phát triển và nguồn lực hiện có, UBND quận Kiến An xem xét tổng thể nguồn lực nội bộ và bối cảnh hoạt động, các yêu cầu của các bên liên quan và các sản phẩm và dịch vụ đang cung cấp để quyết định phạm vi và địa điểm áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015:

➤ Phạm vi áp dụng:

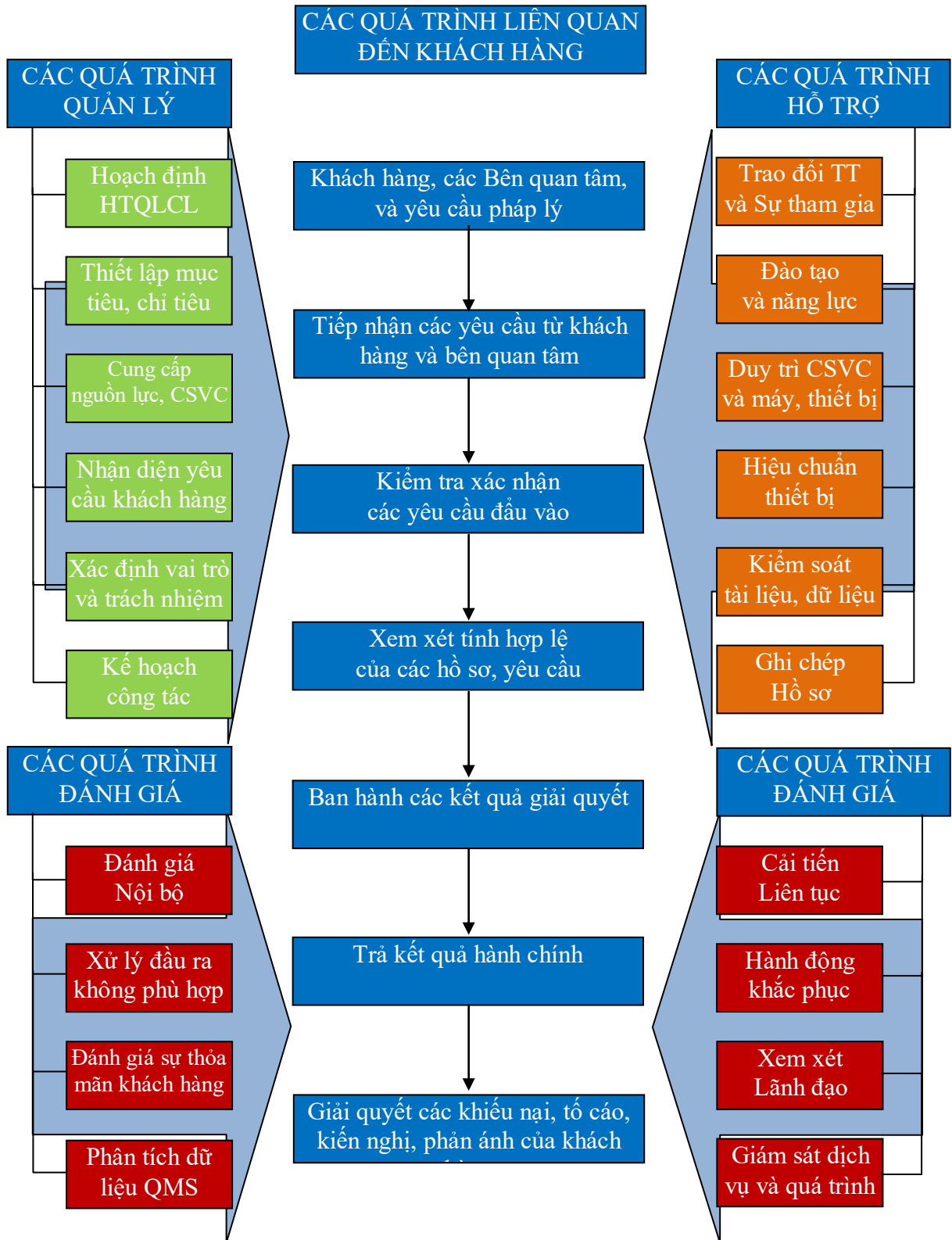
Hệ thống quản lý chất lượng của UBND quận Kiến An sẽ áp dụng cho phạm vi như sau:

- * Thực hiện chức năng quản lý Nhà nước đối với các lĩnh vực:
 - 1) Lĩnh vực Nội vụ;
 - 2) Lĩnh vực Tư pháp;
 - 3) Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường;
 - 4) Lĩnh vực Công thương;
 - 5) Lĩnh vực Nông nghiệp và phát triển nông thôn
 - 6) Lĩnh vực Lao động thương binh và xã hội;
 - 7) Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo;

- 8) Lĩnh vực Giao thông vận tải;
- 9) Lĩnh vực Xây dựng;
- 10) Lĩnh vực Tài chính và kế hoạch;
- 11) Lĩnh vực Văn hóa và thông tin;
- 12) Lĩnh vực Y tế;
- 13) Lĩnh vực Thanh tra.

* Cung cấp dịch vụ hành chính công nhằm giải quyết các thủ tục hành chính theo danh mục trong phụ lục số 01.

Các quá trình và hoạt động của UBND quận Kiến An trong phạm vi HTQLCL được thể hiện trong sơ đồ tương tác các quá trình dưới đây:



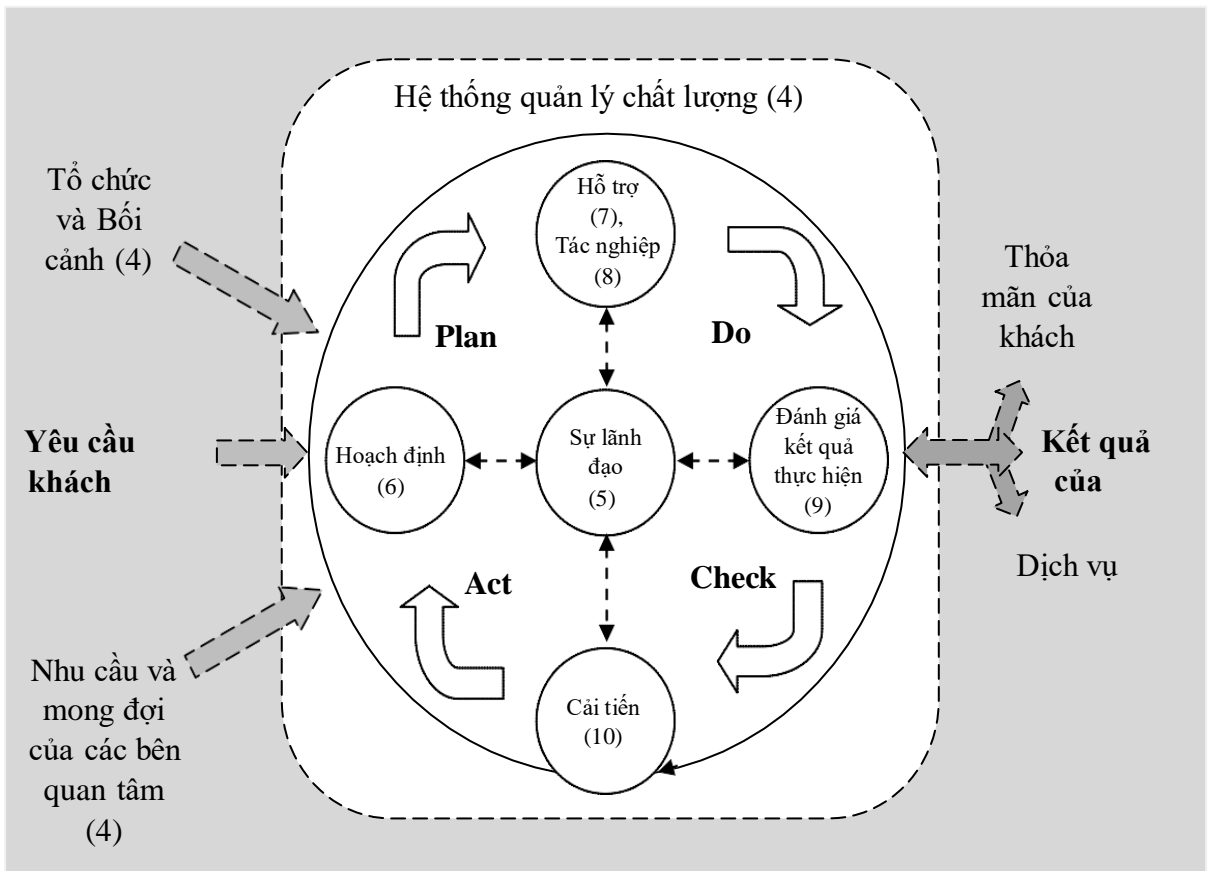
Hình 2.1: Mô tả tương tác các quá trình trong HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng

➤ **Địa điểm áp dụng:**

Áp dụng tại 12 phòng, ban thuộc UBND quận Kiến An, Hải Phòng tại số 02 phố Cao Toàn, phường Trần Thành Ngọ, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

2.2.3. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

UBND quận Kiến An áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình cấp 1, và sau đó quản lý từng quá trình cụ thể, sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.



Nguồn sổ tay chất lượng UBND quận Kiến An

Hình 2.2: Sơ đồ tương tác các quá trình trong HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng

Mỗi quá trình có thể được hỗ trợ bởi các hoạt động khác nhau, chẳng hạn như các quá trình phụ trợ. Theo dõi và kiểm soát các quá trình cấp 1 sẽ

đảm bảo việc thực hiện và kiểm soát hiệu quả tất cả các nhiệm vụ hỗ trợ hoặc các quá trình hỗ trợ.

Mỗi quá trình cấp 1 sẽ có tài liệu dạng quy trình nhằm xác định:

- Các đầu vào, đầu ra;
- Chủ quá trình;
- Các trách nhiệm và quyền hạn;
- Các rủi ro và cơ hội;
- Các nguồn lực chính và hỗ trợ;
- Các tiêu chí và phương pháp nhằm đảm bảo hiệu quả của quá trình;
- Mục tiêu chất lượng liên quan đến quá trình đó.

2.2.4. Tài liệu HTQLCL của UBND quận Kiến An

- + Chính sách chất lượng;
- + Sổ tay chất lượng;
- + Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL;
- + Các thủ tục hành chính;
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

2.2.4.1. Chính sách chất lượng

Ngày 28/12/2017, UBND quận Kiến An ban hành Quyết định số 2334/QĐ-UBND về việc ban hành chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của UBND quận Kiến An. Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được niêm yết công khai tại bộ phận một cửa của UBND quận Kiến An.

2.2.4.2. Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng của UBND quận Kiến An được thiết lập nhằm mô tả toàn bộ Hệ thống quản lý chất lượng của UBND quận Kiến An và diễn giải cách thức mà UBND quận Kiến An đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công.

- **CẤU TRÚC CỦA SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

Sổ tay chất lượng có 10 mục gồm:

1. **MỤC ĐÍCH:**
2. **PHẠM VI ÁP DỤNG:**
3. **THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:**
4. **BỐI CẢNH TỔ CHỨC:**
5. **SỰ LÃNH ĐẠO:**
6. **HOẠCH ĐỊNH:**
7. **HỖ TRỢ:**
8. **TÁC NGHIỆP:**
9. **ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN:**
10. **CẢI TIẾN:**

Các nội dung chính của sổ tay chất lượng:

➤ **Sự lãnh đạo:**

❖ **Lãnh đạo và cam kết:**

Lãnh đạo UBND cung cấp bằng chứng về tính lãnh đạo và sự cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL và cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:

- Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL;
- Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của UBND quận Kiến An;
- Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ UBND quận Kiến An;
- Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của UBND quận Kiến An, khi phù hợp;
- Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình;
- Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có;

- Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống;

- Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến;

- Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý;

- Thúc đẩy cải tiến liên tục;

- Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh tính lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm.

- ❖ Hướng vào khách hàng:

Đối với Hệ thống quản lý chất lượng Lãnh đạo UBND chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:

- Các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật định và chế định được xác định;

- Các rủi ro và các cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng UBND quận Kiến An làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết;

- Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

- ❖ Chính sách chất lượng:

Chủ tịch UBND ban hành chính sách chất lượng, như thể hiện trong PL 01_STCL nó chi phối các hoạt động tác nghiệp hàng ngày để đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.

Bản chính sách chất lượng được ban hành như một tài liệu độc lập và nó được truyền thông và áp dụng trong toàn bộ UBND quận Kiến An.

- ❖ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn:

Lãnh đạo UBND đã phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ do Lãnh đạo UBND ban hành

Lãnh đạo UBND xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm:

- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành;
- Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến;
- Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý;
- Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý;
- Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ UBND quận Kiến An;
- Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thay đổi.

➤ **Hoạch định:**

❖ Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội

* Xác định các rủi ro và cơ hội

Căn cứ vào “Thực tế bối cảnh tổ chức” UBND quận Kiến An xem xét các rủi ro và các cơ hội khi thực hiện các hành động trong phạm vi HTQLCL, cũng như khi thực hiện hoặc cải tiến HTQLCL; tương tự như vậy, chúng được xem xét liên quan đến các hoạt động thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công cũng như xuyên suốt tất cả các hoạt động khác của HTQLCL.

UBND quận Kiến An thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định cách thức quản lý các rủi ro nhằm giảm thiểu khả năng xảy ra và tác động mà nó gây ra, và cách thức quản lý các cơ hội nhằm thúc đẩy khả năng xảy ra và lợi ích đem lại

Thủ tục dạng văn bản nhằm xác định các rủi ro và cơ hội và đưa ra hành động xử lý để:

- Đảm bảo rằng HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự định;
- Tăng cường các tác động mong muốn từ việc nhận diện các cơ hội;

- Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn từ việc nhận diện các rủi ro;

- Đạt được sự cải tiến;

Các rủi ro của hệ thống quản lý chất lượng được xác định:

- Từ việc nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài UBND quận Kiến An;

- Từ việc nhận diện các bên quan tâm và các yêu cầu, mong đợi của họ bao gồm các yêu cầu luật định, chế định;

- Từ việc nhận diện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

* Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội

UBND quận Kiến An hoạch định cách thức giải quyết các rủi ro và cơ hội liên quan đến HTQLCL bao gồm:

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các vấn đề bên trong và bên ngoài UBND quận Kiến An;

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ yêu cầu mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL;

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các quá trình của HTQLCL;

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các yêu cầu pháp luật.

Việc giải quyết các rủi ro và cơ hội được tích hợp vào các quá trình của HTQLCL hoặc các quá trình quản lý khác, và hiệu lực của các hành động giải quyết này sẽ được đánh giá một cách thỏa đáng.

* Mục tiêu và hoạch định để đạt được mục tiêu

Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL Lãnh đạo UBND đảm bảo rằng:

- Thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng, kế hoạch để đạt được các mục tiêu chất lượng sẽ được thiết lập ở mọi cấp và bộ phận chức năng;

- Mục tiêu chất lượng, kế hoạch để đạt được mục tiêu sẽ được truyền đạt, theo dõi, cập nhật;

* **Hoạch định sự thay đổi**

Khi UBND quận Kiến An xác định nhu cầu cho việc thay đổi đối với các hệ thống quản lý hoặc các quá trình của nó, thì những thay đổi này phải được hoạch định, thực hiện và sau đó kiểm tra xác nhận hiệu quả thực hiện.

➤ **Hỗ trợ:**

❖ **Các nguồn lực**

* **Cung cấp nguồn lực**

UBND quận Kiến An xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm:

- Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL;
- Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ;

Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.

Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo.

* **Nhân lực**

Lãnh đạo UBND đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của UBND quận Kiến An

Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.

Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:

- Chính sách chất lượng;
- Các mục tiêu chất lượng liên quan;
- Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến;
- Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của Hệ thống.

* Cơ sở hạ tầng

UBND quận Kiến An cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan;
- Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm;
- Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin;

Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định vv) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.

Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.

* Môi trường vận hành các quá trình

UBND quận Kiến An đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.

* Nguồn lực giám sát và đo lường

Kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính và UBND quận Kiến An cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của khách hàng, cụ thể:

- Phân công những người có năng lực để kiểm tra tiếp nhận tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào;

- Phân công các công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của khách hàng;

- Trưởng các bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi chúng được trình lãnh đạo Ban phê duyệt và trả kết quả cho khách hàng.

* Tri thức của tổ chức

UBND quận Kiến An cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:

- Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ ;

- Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc các thông tin thu thập được từ các bên liên quan;

Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết.

Khi thực hiện thay đổi cá nhu cầu và các xu hướng, UBND quận Kiến An sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.

* Năng lực

UBND quận Kiến An đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.

Để thực hiện được điều này UBND quận Kiến An sẽ:

- Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc;

- Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu;

- Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự;

- Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.

* Nhận thức

UBND quận Kiến An đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:

- Chính sách chất lượng của cơ quan;

- Các mục tiêu chất lượng liên quan;
- Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động.

Để thực hiện điều này UBND quận Kiến An sẽ

- Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng;
- Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện;
- Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.

* Trao đổi thông tin

UBND quận Kiến An đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:

- Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến;
- Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu;
- Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2);
- Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCCVV;
- Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản...

* Thông tin dạng văn bản

⇒ Tổng quát

Tài liệu Hệ thống quản lý bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.

- Tài liệu – là thông tin dạng văn bản được viết ra sử dụng để mô tả các một hoạt động được thực hiện;
- Hồ sơ – là thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về một hoạt động đã được thực hiện.

Mức độ văn bản hóa của HTQLCL đã được xây dựng phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- Chức năng, nhiệm vụ của UBND quận Kiến An;
- Độ phức tạp và sự tương tác của các quá trình;
- Các rủi ro và cơ hội;
- Năng lực của CBCCVV.

⇒ Kiểm soát tài liệu

Tài liệu yêu cầu đối với hệ thống quản lý được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát tài liệu. Mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời

Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.

⇒ Kiểm soát hồ sơ

Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu, và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. Để thực hiện các biện pháp kiểm soát này, UBND quận Kiến An đã thiết lập, thực hiện và duy trì Quy trình kiểm soát hồ sơ.

Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu; Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.

➤ **Tác nghiệp:**

❖ **Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp**

UBND quận Kiến An sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của UBND quận Kiến An, các nguồn lực và năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ.

❖ Các hoạt động liên quan đến khách hàng

* Trao đổi thông tin với khách hàng

UBND quận Kiến An thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:

- Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công;
- Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu

thay đổi;

- Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại;
- Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.

* Xác định các yêu cầu đối với dịch vụ

Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, UBND quận Kiến An sẽ nắm bắt:

- Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả;
- Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể

hoặc có ý định sử dụng;

- Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ;
- Các yêu cầu khác mà UBND quận Kiến An xác định.

* Xem xét các yêu cầu đối với dịch vụ

Khi các yêu cầu được xác định, UBND quận Kiến An sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:

- Các yêu cầu dịch vụ được xác định;
- UBND quận Kiến An có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định,

và/hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà UBND quận Kiến An cung cấp;

- Các rủi ro đã được xác định và xem xét.

❖ Thiết kế và phát triển

UBND quận Kiến An không có hoạt động thiết kế và phát triển nên trong HTQLCL UBND quận Kiến An không hoạch định các quá trình này.

❖ Kiểm soát các quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp

* Khái quát

Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của UBND quận Kiến An, và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong Quy trình kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài

Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:

- Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu;
- Mức độ đối với cái mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ;
- Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng.

* Mua hàng

UBND quận Kiến An đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của UBND quận Kiến An. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng;

UBND quận Kiến An cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu của UBND quận Kiến An. UBND quận Kiến An cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào;

Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức và/hoặc các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của UBND quận Kiến An không. Những nhà cung cấp không đáp

ứng được các yêu cầu của UBND quận Kiến An có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.

❖ Cung cấp dịch vụ

* Kiểm soát việc cung cấp dịch vụ

Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, UBND quận Kiến An xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây:

- Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được;
- Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp;
- Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường;
- Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp;
- Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào;
- Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của công chức;
- Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyên giao và sau khi chuyển giao kết quả.

* Nhận biết và truy tìm nguồn gốc

Khi có thể UBND quận Kiến An sẽ nhận diện các dịch vụ hoặc các đầu ra quá trình trọng yếu khác bằng các phương tiện phù hợp. Sự nhận diện đó bao gồm tình trạng của các dịch vụ tương ứng với các yêu cầu kiểm soát và đo lường.

* Tài sản của bên thứ 3

UBND quận Kiến An có trách nhiệm chăm sóc tài sản của Nhà nước khi chúng được trang bị và dưới sự kiểm soát và sử dụng bởi UBND quận Kiến An. Khi nhận được tài sản, chúng sẽ được nhận diện, kiểm tra xác nhận, bảo vệ và bảo quản. Nếu bất kỳ tài sản nào bị mất, hư hại, hoặc nhận thấy không phù hợp cho việc sử dụng, sẽ được báo cho Cơ quan cấp trên và lưu hồ sơ

* Bảo toàn

UBND quận Kiến An sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra quá trình khác trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ, và bảo vệ.

* Các hoạt động sau khi chuyển giao kết quả

Các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng thì UBND quận Kiến An có trách nhiệm:

- Khắc phục hậu quả;
- Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng;

Chi tiết về các hoạt động sau khi trả kết quả thủ tục hành chính được mô tả trong:

- Quy trình tiếp công dân;
- Quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại;
- Quy trình giải quyết đơn thư tố cáo.

* Kiểm soát sự thay đổi

UBND quận Kiến An xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình

❖ Thông qua dịch vụ

Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:

- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích, hoặc qua dịch vụ trực tuyến;

- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn;

- Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.

❖ Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

UBND quận Kiến An đảm bảo rằng các dịch vụ hoặc đầu ra của các quá trình không đáp ứng được các yêu cầu đều được nhận diện và kiểm soát nhằm ngăn ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao không đúng như dự kiến.

➤ **Đánh giá kết quả thực hiện**

❖ Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá

* Khái quát

UBND quận Kiến An sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.

Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:

Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:

- Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công;

- Mức độ hài lòng của khách hàng;

- Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL;

- Hiệu quả của công tác hoạch định;

- Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;

- Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;

- Các chương trình cải tiến HTQLCL.

* Sự thỏa mãn của khách hàng

Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, UBND quận Kiến An thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm

nhận của khách hàng để đánh giá xem UBND quận Kiến An có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.

UBND quận Kiến An sử dụng Hệ thống hành động khắc phục nhằm xây dựng và thực hiện các hoạch định cải tiến sự thỏa mãn khách hàng, nó giải quyết các thiếu sót phát hiện thông qua những đánh giá này và đánh giá hiệu lực của các kết quả đó.

❖ **Đánh giá nội bộ**

Định kỳ UBND quận Kiến An tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001 hay không. Các cuộc đánh giá cùng nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.

❖ **Xem xét lãnh đạo**

Định kỳ hàng năm Lãnh đạo UBND sẽ xem xét các HTQLCL để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến, và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.

Tần suất, chương trình nghị sự (đầu vào xem xét), các quyết sách (đầu ra xem xét), các thành viên tham gia, các hành động khắc phục và các yêu cầu cần xem xét khác sẽ được xác định bằng thủ tục dạng văn bản đồng thời duy trì các hồ sơ liên quan đến các hoạt động xem xét này.

➤ **Cải tiến**

❖ **Hành động khắc phục**

UBND quận Kiến An thực hiện hành động khắc phục để chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.

2.2.4.3. Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL

Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL của UBND quận Kiến An gồm có 07 Quy trình, được tổng hợp theo bảng sau:

Bảng 2.2: Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL của UBND quận Kiến An

STT	Tên Quy trình	Mã hiệu	Lần ban hành	Ngày ban hành
1	Nhận diện và xem xét bởi cảnh tổ chức	QT.ISO.01	01/01	18/7/2018
2	Nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	01/01	18/7/2018
3	Kiểm soát tài liệu	QT.ISO.03	01/01	18/7/2018
4	Kiểm soát hồ sơ	QT.ISO.04	01/01	18/7/2018
5	Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	01/01	18/7/2018
6	Xem xét của lãnh đạo	QT.ISO.06	01/01	18/7/2018
7	Kiểm soát đầu ra không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.03	01/01	18/7/2018

2.2.4.4. Các thủ tục hành chính

Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận Kiến An được đưa vào HTQLCL: 298 thủ tục (Phụ lục số 01).

2.2.4.5. Các phụ lục, biểu mẫu

Số lượng các phụ lục, biểu mẫu trong HTQLCL của UBND quận Kiến An là: 18 biểu mẫu (Phụ lục số 02).

2.2.5. Quá trình triển khai Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng và đánh giá

Thực hiện 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 theo tiêu chuẩn

TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, UBND quận Kiến An đã đưa hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động, từng bước đơn giản các thủ tục hành chính trên địa bàn quận, góp phần thành công chung trong công cuộc cải cách hành chính của Chính phủ, thành phố và quận.

Phiên bản mới ISO 9001:2015 chính thức được ban hành và áp dụng từ ngày 15/09/2015 (thay thế cho phiên bản ISO 9001:2008) với những thay đổi đột phá, giúp cơ quan quản lý hành chính nhà nước đi vào quản lý thực chất trong bối cảnh đang ngày càng phát triển. Phiên bản mới ISO 9001:2015 được tổ chức ISO kỳ vọng có thể duy trì đến 25 năm.

Nhận thức được điều đó, ngày 09/5/2017, UBND thành phố Hải Phòng đã ban hành Quyết định 1091/QĐ-UBND phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện và các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Sở, ngành thành phố Hải Phòng;

Ngày 30/10/2017, UBND quận Kiến An đã ban hành Quyết định số 1770/QĐ-UBND về việc Thành lập Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn quận Kiến An. Ban chỉ đạo đã phân công nhiệm vụ cho các thành viên một cách cụ thể, rõ ràng đồng thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện việc “Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước” trên địa bàn quận theo đúng nội dung đã được Ủy ban nhân dân quận phê duyệt.

Ngày 28/12/2017, UBND quận Kiến An ban hành Quyết định số 2335/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 2333/QĐ-UBND về việc ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu

chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015. Ngay sau khi ban hành Quyết định số 2335/QĐ-UBND và số 2333/QĐ-UBND, UBND quận Kiến An đã triển khai và áp dụng đồng bộ tới các đơn vị trên toàn quận. Theo đó, UBND quận đã áp dụng: 01 Sổ tay chất lượng, 10 quy trình chung và 182 quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Ngày 18/7/2018, UBND quận Kiến An ban hành Quyết định số 960/QĐ-UBND về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 961/QĐ-UBND Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong cơ quan hành chính nhà nước.

2.2.6. Đánh giá quy trình đã và đang thực hiện trong HTQLCL của UBND quận Kiến An

Ngày 18/7/2018, UBND quận Kiến An ban hành Quyết định số 961/QĐ-UBND Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Ủy ban nhân dân quận đã yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị tổ chức triển khai có hiệu quả; lấy ý kiến nhận xét, đánh giá của các đơn vị, cán bộ, công chức (*thông qua gửi phiếu đánh giá*), tổ chức đánh giá nội bộ theo định kỳ, kịp thời khắc phục các sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng theo quy trình của Ủy ban nhân dân quận đã đề ra, đồng thời cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, phù hợp với đơn vị, cụ thể như sau:

– Các quy trình chung đã được kiểm soát chặt chẽ, sắp xếp, lưu giữ không để thất lạc và khai thác thuận lợi: Quy trình kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, kiểm soát sự phù hợp và khắc phục phòng ngừa các sai lỗi.

– Các quy trình tác nghiệp: Quy trình cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng, cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp lại bản chính Giấy khai sinh, đăng ký xác nhận Bản cam kết môi trường, quản lý văn thư, tổng hợp báo cáo định kỳ của Ủy ban nhân dân quận, quản lý mạng máy tính... đã được các phòng, ban, đơn vị áp dụng và triển khai theo đúng quy trình, thủ tục mà Ủy ban nhân dân quận đã xây dựng, đơn giản, công khai về thủ tục, thời gian xử lý các công việc cho các tổ chức, công dân đến tham gia giao dịch.

Việc triển khai thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, các đơn vị đã chủ động tuân thủ các quy trình, giải quyết các công việc công khai, minh bạch trong tiếp nhận giải quyết yêu cầu của tổ chức và công dân qua cơ chế “Một cửa”, tôn trọng và không gây phiền hà đối với tổ chức và công dân. Cán bộ công chức đã thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, không đùn đẩy, né tránh, không làm ách tắc công việc.

Ủy ban nhân dân quận đã phối hợp với Công ty GIC – đơn vị giám sát việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận. Sau khi xem xét, đánh giá các quy trình, thủ tục, trình tự áp dụng các quy trình của các cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ theo tiêu chuẩn ISO đã được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng – Bộ khoa học và công nghệ cấp Giấy chứng nhận, đơn vị giám sát đưa ra nhận xét: *“UBND quận Kiến An đã xác định các hoạt động của mình. Việc kiểm soát chất lượng hoạt động đã được thực hiện ở từng khâu công việc với mức độ khác nhau. Việc kiểm tra xác nhận chất lượng hoạt động khi chuyển giao đã được thể hiện trong các hồ sơ liên quan. Việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ và thực hiện các hành động khắc phục ở mức độ đầy đủ theo qui định”*. Qua báo cáo tổng kết của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận Chương trình hỗ trợ xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý tiên tiến cho các phòng, đơn vị trên địa bàn quận

giai đoạn 2014 - 2018 cho thấy kết quả tổng hợp về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO của các đơn vị như sau:

- Về đào tạo cho các cán bộ, công chức của các đơn vị: tổng bình quân có 60,7% cán bộ, công chức của 12 đơn vị đã được đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

- Về số lượng phòng ban áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015: 100% số phòng ban áp dụng.

2.2.7. Đánh giá chung về công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, Hải Phòng từ năm 2014-2017

2.2.7.1. Những mặt mạnh cần phát huy

- Việc cải cách thủ tục hành chính ngày càng được đẩy mạnh, mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công của UBND quận Kiến An ngày một tăng lên. Vào tháng 10 hàng năm, phòng Nội vụ đã tiến hành phát phiếu thăm dò ý kiến của người dân về mức độ hài lòng đối với chất lượng trong công tác quản lý nhà nước tại UBND quận đã thu được nhiều ý kiến khách quan. Cụ thể, theo thống kê sơ bộ của Phòng Nội Vụ Quận Kiến An thì có 22% tổ chức, công dân rất hài lòng với hoạt động của Bộ phận, 71% người dân hài lòng và chỉ có 7% chưa hài lòng.

Có được kết quả đó là do có sự lãnh đạo quyết liệt của Lãnh đạo UBND quận, tập thể, cán bộ công chức trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO đặc biệt là ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước ở quận và các phường. Sự chỉ đạo, giúp đỡ và hướng dẫn, trao đổi, giúp đỡ UBND quận thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ trong việc triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Chất lượng CBCC, sự phối hợp của các phòng đơn vị chuyên môn ngày một tăng lên đáp ứng được yêu cầu của công việc. Quy chế phối hợp hoạt động với các phòng ban được chặt chẽ, phù hợp với điều kiện thực tế của

UBND Quận. Cơ chế giám sát, đôn đốc, kiểm tra cũng được lãnh đạo địa phương thực hiện khá tốt trong thời gian qua. Trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn phối hợp đã rõ ràng hơn, cơ chế mới đã xác định rõ vai trò, trách nhiệm độc lập của từng bộ phận, từng cá nhân trong từng giai đoạn của quá trình giải quyết hồ sơ hành chính.

Để đạt được kết quả đó, lãnh đạo, công chức các cơ quan, đơn vị nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cũng như coi việc áp dụng ISO 9001:2015 trong công tác quản lý nhà nước là cách hữu hiệu để giải quyết công việc.

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được các cơ quan lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó CBCC nắm rõ hơn về quy trình tác nghiệp trong đơn vị và chủ động học tập nâng cao trình độ, chuyên môn của bản thân.

- Công tác hoàn thiện quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An được sự quan tâm của đông đảo công dân. Có được sự quan tâm đó là do công tác tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân thông qua các phương tiện thông tin như Đài truyền thanh quận Kiến An, mạng Internet, hoặc tại trụ sở UBND phường, trụ sở UBND Quận và các phòng ban chuyên môn quận.

2.2.7.2. *Những mặt hạn chế cần khắc phục*

- Thể chế hành chính chưa hoàn chỉnh đồng bộ

Thể chế quy định về cơ chế “một cửa” mới chỉ được đề cập một cách chung nhất về mặt nguyên tắc. Quận chưa xây dựng được quy chế chịu trách nhiệm khi hồ sơ hành chính không được giải quyết kịp thời. Bộ phận “một cửa” chỉ là nơi nhận hồ sơ chứ không có thẩm quyền giải quyết mà phải thông qua các cơ quan chuyên môn phối hợp. Điều này làm mất thời gian của tổ chức, công dân khi chờ đợi và thời gian đi lại của CBCC ở Bộ phận “một cửa” để giải quyết công việc.

Lĩnh vực được thực hiện theo cơ chế “một cửa” còn quá ít, hiện nay tại Bộ phận “một cửa” của UBND Quận mới thực hiện cải cách thủ tục hành chính ở năm lĩnh vực, trong đó hầu hết đều là những công việc đơn giản. Vì thế, thủ tục hành chính chưa ổn định, chưa đủ sức hấp dẫn.

Bên cạnh đó, qua một thời gian làm việc 5 ngày trong tuần không đáp ứng được nhu cầu về giải quyết công việc của công dân.

- Quy trình, thủ tục còn nhiều bất cập, Thủ tục hành chính vẫn rườm rà, chưa hợp lý, so với quy định của trung ương vẫn có xu hướng tăng thêm

Sự phối hợp của các phòng chuyên môn với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính trong công tác giải quyết hồ sơ hành chính cũng như rà soát, thống kê các thủ tục hành chính chưa tốt ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện. Vẫn còn tình trạng đùn đẩy, thờ ơ trong việc giải quyết xem xét công việc của các phòng ban chuyên môn phối hợp. Việc phân cấp, ủy quyền trách nhiệm để giải quyết thủ tục hành chính vẫn chưa được đẩy mạnh.

Hệ thống văn bản pháp luật do các cơ quan trung ương ban hành liên tục thay đổi dẫn đến các thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu cũng thay đổi gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện. Mặc dù trong thời gian vừa qua, được sự chỉ đạo thống nhất từ Trung ương cũng như của Thành phố và các sở ban ngành trong công tác rà soát và sửa đổi các thủ tục hành chính rườm rà, gây cản trở cho việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại địa phương, nhưng nhìn chung trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính vẫn còn rườm rà. Tổ chức công dân vẫn phải đi qua “nhiều cửa” khi hoàn thiện hồ sơ hành chính, đến thời hạn thì phải mang thông báo của Chi cục thuế đến ngân hàng thực hiện nghĩa vụ tài chính, sau đó lại mang phiếu thu quay trở lại Bộ phận “một cửa” để nộp phiếu thu và nhận kết quả hồ sơ.

- Kinh phí, cơ sở vật chất còn hạn hẹp, nghèo nàn, lạc hậu

Do quy định cụ thể về cơ sở vật chất, trang thiết bị theo tiêu chuẩn để phục vụ cho công tác tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính chưa cụ thể rõ ràng

nên UBND Quận mặc dù có nhiều cố gắng nhưng vẫn không có khoản kinh phí riêng để đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất. Việc bố trí trang thiết bị phục vụ cho nhu cầu của nhân dân còn chưa hợp lý, gây nên tình trạng lãng phí.

- Năng lực của cơ quan kiểm tra, đánh giá chưa cao.

Nhiều chuyên gia tư vấn, đánh giá thiếu kinh nghiệm và kiến thức trong lĩnh vực hành chính nhà nước, chỉ hợp thức hóa thực tế đang làm hoặc sao chép cách thức tư vấn cho doanh nghiệp vào cơ quan nhà nước không đúng theo thực trạng của cơ quan hành chính nhà nước, làm quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trở nên rườm rà, mất nhiều thời gian trong việc ghi chép hồ sơ; đồng thời với việc thiếu kinh nghiệm của chuyên gia đánh giá thì trong quá trình đánh giá sẽ không đem lại những ý tưởng cải tiến tốt và hiệu quả cao cho các cơ quan được đánh giá.

- Trình độ, nhận thức của cán bộ, công chức và lãnh đạo, quản lý tham gia việc áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 để hoàn thiện quản lý chất lượng còn thấp.

Việc tồn tại những hạn chế, bất cập nêu trên là do tổng hợp nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan. Có một số nguyên nhân chính sau:

Thứ nhất, thiếu sự chỉ đạo thống nhất của các cơ quan có thẩm quyền: Nhận thức, tư duy về quản lý về quản lý nhà nước trong một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức tại UBND quận và các phường còn chậm được đổi mới. Các nguyên tắc thực hiện cải cách thủ tục hành chính chưa được tuân thủ triệt để, như nguyên tắc thủ tục hành chính đơn giản rõ ràng, đúng pháp luật, nguyên tắc đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng thuận tiện và nhất là nguyên tắc về phối hợp chưa được thực hiện đồng bộ. Việc rà soát, kiến nghị bãi bỏ những quyết định, những thủ tục hành chính rườm rà trong cơ quan vẫn chưa được quan tâm đúng mức, do vậy vẫn còn tồn tại nhiều thủ tục rườm rà ngoài quy định chung của pháp luật.

Thứ hai, TTHC là vấn đề rộng lớn, phức tạp, liên quan đến nhiều đối tượng thực thi trong xã hội và gắn liền với thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền.

Do những văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ chưa có sự thống nhất, vẫn còn chồng chéo quy định về chức năng nhiệm vụ của cơ quan chuyên môn cấp quận, huyện.

Thứ ba, Chưa thấy hết được ý nghĩa, tầm quan trọng và đòi hỏi cấp bách của việc tháo gỡ những cản trở, vướng mắc trong cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về TTHC để phát huy mạnh mẽ tiềm năng sức mạnh vật chất, tinh thần của người dân cho mục tiêu phát triển. Việc xây dựng quy trình giải quyết hồ sơ hành chính vẫn còn nhiều điểm chưa hợp lý nhưng vẫn chưa được sửa đổi cho phù hợp.

UBND Quận vẫn chưa có chế tài xử phạt cụ thể cán bộ công chức không hoàn thành nhiệm vụ. Cơ chế trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, nhất là cơ chế chịu trách nhiệm vẫn chưa được rõ ràng.

Thứ tư, Trong quá trình thực hiện triển khai cải cách hành chính, nhận thức và trình độ của một số lãnh đạo các phòng, ban và phường còn hạn chế; một số cán bộ công chức chưa tạo được thói quen, lề lối làm việc bằng phần mềm tin học nên hiệu quả công việc chưa cao, khả năng thay đổi thích nghi còn chậm.

Thứ năm, chưa có cơ chế pháp lý đủ mạnh để ràng buộc trách nhiệm của UBND quận trong việc tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các phản ánh ý kiến, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về cơ chế chính sách TTHC không còn phù hợp

Thứ sáu, một bộ phận nhân dân trình độ, ý thức, sự hiểu biết về pháp luật chưa cao, không nắm rõ được quyền lợi và vị thế của mình, khi gặp phải những hiện tượng tiêu cực xảy ra thì vẫn còn e ngại, không mạnh dạn đấu tranh bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, thậm chí còn tiếp tay cho

một Bộ phận cán bộ công chức bằng hình thức bồi dưỡng để họ giải quyết công việc của mình nhanh hơn. Như vậy, cho dù việc chậm trễ hồ sơ là do sự tắc trách của CBCC hay do sự bất cập trong các quy định thì sự thiệt thòi vẫn ở phía người dân, dẫn tới lãng phí thời gian, tiền của, công sức của công dân và điều cốt lõi đó là lý do ngăn cản nâng cao quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu của nhân dân.

2.2.8. Kết quả đạt được và hạn chế khi áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng

* Về cải cách thủ tục hành chính:

- Những kết quả đã đạt được

Thời gian giải quyết công việc được rút ngắn, cơ bản đã giải quyết được số lượng lớn hồ sơ của tổ chức công dân. Cụ thể:

Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính đối với yêu cầu của một lượt khách hàng được rút ngắn, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai, trước đây công dân phải đi lại 10 lượt thì đến nay chỉ còn đi lại 3 lượt, đăng ký kinh doanh, xây dựng giảm được 1,5 ngày so với thời gian quy định của pháp luật. Điều chỉnh, gia hạn, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng giảm được 5 ngày, trong lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực thương binh xã hội thì các thủ tục được thực hiện trên tinh thần nhanh, gọn, thuận tiện nên công việc được giải quyết nhanh chóng ngay trong buổi làm việc, người dân không phải đi lại chờ đợi buổi sau giải quyết như trước đây. 100% thủ tục được giải quyết đúng hạn.

Bảng 2.2. Số lượng Hồ sơ đã giải quyết tính đến cuối các năm từ năm 2015-2017

Năm	Hồ sơ đã tiếp nhận	Hồ sơ đang giải quyết	Hồ sơ giải quyết đúng hạn	Hồ sơ giải quyết quá hạn
2015	4.925	00	4.925	00
2016	5.895	00	5.895	00
2017	5.423	00	5.423	00
19/7/2018	3.336	246	3.090	00

(Nguồn: Các Báo cáo về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015

của UBND quận Kiến An- Báo cáo số 531/BC-UBND ngày 10/11/2015, Báo cáo số 420/BC-UBND ngày 02/12/2016, Báo cáo số 342/BC-UBND ngày 08/12/2017, Báo cáo số 206/BC-UBND ngày 19/7/2018).

Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn tăng theo các năm. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn giảm theo từng năm. Từ đó nâng cao việc thực hiện cải cách hành chính trên địa bàn quận Kiến An.

- Những hạn chế cần khắc phục:

Thủ tục hành chính còn rườm rà, qua nhiều khâu, nhiều bước, trình độ năng lực của cán bộ không đồng đều làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức có yêu cầu, giảm bớt lòng tin, sự hài lòng của người dân khi tới làm việc tại UBND quận.

* Về trách nhiệm, quyền hạn, quyền lợi của tổ chức, công dân và CBCC cũng như các phòng ban chuyên môn.

Đối với tổ chức, công dân, việc cải cách hành chính thực hiện cơ chế “một cửa” đã giúp cho tổ chức, công dân biết được các quyền lợi và nghĩa vụ của mình, được biết rõ các nơi cần đến làm thủ tục, thời gian giải quyết hồ sơ của mình. Đồng thời cũng cho phép tổ chức, công dân dễ dàng tham gia giám sát hoạt động của CBCC và hoạt động của cơ quan nhà nước thông qua việc công khai các quy trình giải quyết công việc, quy chế làm việc và trách nhiệm của CBCC được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Đối với CBCC thực thi nhiệm vụ tại các phòng, đơn vị: Trình độ, năng lực nhận thức của CBCC phụ trách các lĩnh vực được nâng cao và chuyên nghiệp hơn, có khả năng giao tiếp ứng xử khéo léo, đúng mực tạo điều kiện để người dân đến giao dịch làm việc được thoải mái, có cảm giác được tôn trọng. Mỗi năm, các CBCC các đơn vị đều được tập huấn và bồi dưỡng để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ. CBCC làm việc được trang bị các phương tiện làm việc hiện đại giúp xử lý các công việc chuyên môn nhanh hơn và kết nối giữa các đơn vị trong UBND quận dễ dàng hơn.

Từ đó quyền lợi của tổ chức, công dân được đảm bảo và trách nhiệm, quyền hạn của CBCC cũng như các phòng ban chuyên môn được rõ ràng và có sự phối hợp nhịp nhàng.

Bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế trong công tác tuyên truyền giúp cho tổ chức, công dân biết được các quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Các phòng, đơn vị vẫn còn tình trạng đùn đẩy, né tránh công việc và trách nhiệm trong các lĩnh vực chuyên môn.

2.2.9. Đánh giá kết quả quá trình áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng

Để đánh giá hiện trạng của việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng nhằm đánh giá những điểm đã đạt được, những điểm còn hạn chế để đưa ra các giải pháp ở Chương 3, tác giả sử dụng các nguồn thông tin sau:

- Kết quả đánh giá nội bộ do Đoàn đánh giá theo Quyết định số 792/QĐ-UBND ngày 28/6/2018 của UBND quận Kiến An về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đánh giá cung cấp từ các biên bản đánh giá nội bộ, biên bản xem xét của lãnh đạo (Có trong bảng phụ lục đính kèm).

- Phát phiếu khảo sát cho Cán bộ, công chức, người lao động trong UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

- Phỏng vấn trực tiếp cán bộ các phòng, ban và lãnh đạo UBND quận.

2.2.8.1. Kết quả đánh giá nội bộ do Đoàn đánh giá nội bộ đánh giá chứng nhận cung cấp

Từ ngày 29/6/2018 đến ngày 06/7/2018, Đoàn đánh giá theo Quyết định số 792/QĐ-UBND ngày 28/6/2018 của UBND quận Kiến An đã tiến hành đánh giá việc triển khai, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với Ban chỉ đạo ISO và các phòng chuyên môn thuộc quận theo Kế hoạch ngày 28/6/2018 của UBND quận.

Nội dung đánh giá gồm:

- Việc thiết lập Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.
- Việc thực hiện các quy trình hệ thống.
- Việc thực hiện các quy trình tác nghiệp

*** Kết quả đánh giá****- Về việc thiết lập Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng**

Các đơn vị đã thiết lập Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng theo Quyết định số 2334/QĐ-UBND ngày 28/12/2017 của Ủy ban nhân dân quận.

- Việc thực hiện các quy trình hệ thống.

Các đơn vị đã thực hiện theo đúng các quy trình hệ thống được ban hành kèm theo Quyết định số 2335/QĐ-UBND ngày 28/12/2017 và Quyết định số 2333/QĐ-UBND ngày 28/12/2017 của UBND quận.

- Việc thực hiện các quy trình tác nghiệp

+ Công tác quản lý và theo dõi văn bản đi đến được thực hiện đầy đủ và lưu hồ sơ tốt.

+ Tại hầu hết các đơn vị một số quy trình tác nghiệp còn thiếu và chưa phù hợp với các Quyết định của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính các lĩnh vực trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Kết quả đánh giá được thể hiện tại các Báo cáo số 01/BCĐGTH-UBND ngày 10/01/2018 và Báo cáo số 02/BCĐGTH-UBND ngày 09/7/2018 của UBND quận Kiến An, cụ thể:

**Bảng 2.3: Kết quả đánh giá, tổng hợp hệ thống quản lý chất lượng TCVN
ISO 9001:2015**

TT	Bộ phận	Theo Báo cáo số 01/BCĐGTH- UBND ngày 10/01/2018		Theo Báo cáo số 02/BCĐGTH-UBND ngày 09/7/2018
		Điều khoản	Mô tả sự không phù hợp	
1	Phòng Kinh tế	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
2	Phòng Lao động TB&XH	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
3	Phòng Giáo dục và đào tạo	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
4	Phòng Quản lý đô thị	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
5	Phòng Tài chính và kế hoạch	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
6	Phòng Văn hóa thông tin	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
7	Phòng Y tế	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công

TT	Bộ phận	Theo Báo cáo số 01/BCĐGTH-UBND ngày 10/01/2018		Theo Báo cáo số 02/BCĐGTH-UBND ngày 09/7/2018
		Điều khoản	Mô tả sự không phù hợp	
			MTCL năm 2018	bổ danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
8	Thanh tra	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
9	Phòng Nội vụ	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
10	Phòng Tư pháp	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố
11	Phòng Tài nguyên và môi trường	6.2	Chưa thiết lập MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm 2018	- Các quy trình tác nghiệp chưa phù hợp với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố

Để khẳng định các tồn tại và hạn chế đã nêu trên, tiếp thu các kiến nghị, đề xuất nhằm làm cơ sở đưa ra giải pháp, tác giả đã tiến hành điều tra, khảo sát thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 ở 12 phòng, ban trực thuộc UBND quận Kiến An bằng việc dùng phiếu hỏi.

2.2.8.2. Kết quả đánh giá từ việc dùng phiếu hỏi

Cấu trúc của phiếu hỏi dành cho cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại UBND quận Kiến An (xem phụ lục 03) bao gồm 9 câu hỏi chia làm 4 nhóm vấn đề:

- Nhóm vấn đề đánh giá nhận thức và thái độ của cán bộ, công chức,

người lao động đối với HTQLCL ISO câu số 1: Theo anh chị việc áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 tại UBND quận là cần thiết hay không?; câu số 5: Anh chị đánh giá thế nào về thái độ của các nhân viên trong việc thực hiện Hệ thống ISO?

- Nhóm vấn đề về việc huấn luyện đào tạo và tuyên truyền phổ biến hệ thống văn bản ISO: áp dụng hệ thống QLCL ISO vào công việc hằng ngày của UBND quận Kiến An: câu số 2: Anh chị có được phổ biến Sổ tay chất lượng; Chính sách và Mục tiêu chất lượng và có tham gia và xây dựng các quy trình đang áp dụng tại phòng mình không?; câu số 3: Anh/chị đã được đào tạo về HTQLCL ISO 9001:2015 chưa?

- Nhóm vấn đề đánh giá về việc áp dụng HTQLCL ISO vào UBND quận Kiến An: Câu số 4: Hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ việc áp dụng hệ thống ISO tại UBND quận như thế nào? câu số 6: Theo anh chị các quy trình ISO đang áp dụng tại đơn vị mình có giúp công việc được tốt hơn không? câu số 8: Từ khi áp dụng ISO, số lần phát sinh lỗi sau quá trình áp dụng ISO so với chưa áp dụng như thế nào?

- Nhóm vấn đề về đánh giá khó khăn của việc áp dụng ISO và biện pháp khắc phục; câu số 7: Từ khi áp dụng ISO anh chị gặp phải những khó khăn gì?; Câu số 9: khảo sát về các biện pháp để thực hiện tốt hơn HTQLCL ISO.

Qua bảng tổng hợp kết quả khảo sát, điều tra, tác giả nhận thấy việc triển khai ISO tại đơn vị còn một số vấn đề sau:

➤ ***Về trình độ nhận thức và thái độ của cán bộ, công chức, người lao động và việc đào tạo ISO:***

Việc đào tạo cho cán bộ, công chức, người lao động chưa thường xuyên và chưa được tốt. Điều này thể hiện rõ trong kết quả điều tra, trong số các phiếu trả lời về thái độ của các nhân viên trong việc thực hiện Hệ thống ISO có 15,29% trả lời không muốn thực hiện và 4,71% trả lời có hay không cũng được (không quan tâm). Đối với các phiếu khảo sát về thái độ của nhân viên đối với việc thực hiện ISO thì 71,76% tự nguyện, 12,94% không phản

ứng và 15,29% không muốn thực hiện. Qua kết quả khảo sát có thể thấy được thái độ của một lượng khá lớn nhân viên đối với ISO còn bàng quan, chưa hiểu hết cũng như chưa đánh giá hết được những ưu điểm của ISO nên có một số lượng lớn coi rằng có hay không áp dụng hệ thống ISO cũng được, hoặc phải áp dụng một cách bắt buộc mà không tự nguyện.

Thật vậy, trong quá trình công tác và xây dựng quy trình ISO, tác giả nhận thấy có một số lượng nhân viên chưa thực sự quan tâm đến HTQLCL ISO cũng như chưa nhận thức đầy đủ về HTQLCL ISO đang triển khai tại đơn vị. Nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng chưa tốt (phỏng vấn một số nhân viên của các phòng: Tài nguyên và Môi trường, Tài chính Kế hoạch, Y tế, Tư pháp). Giữa các bộ phận khác nhau trong cùng một đơn vị ít có sự hợp tác và hiểu nhau về công việc.

Nguyên nhân điều này bắt nguồn từ hạn chế là một lực lượng lớn lao động nắm bắt các thông tin về hệ thống quản lý cũng như các quy trình quy phạm của đơn vị đôi khi còn hạn chế. Ngoài ra việc nắm bắt cũng như thái độ của CBCNV với HTQLCL ISO có liên quan đến công tác đào tạo về hệ thống chưa được quan tâm đầy đủ và đúng mức sẽ được đánh giá ở phần sau.

➤ Nhóm vấn đề về việc huấn luyện đào tạo và tuyên truyền phổ biến hệ thống văn bản ISO:

Có 15,29% số ý kiến được hỏi cho biết chưa được đào tạo về ISO và 52,94% được hỏi trả lời chưa được đào tạo kỹ về ISO chỉ có 31,76% trả lời đã được đào tạo kỹ và đầy đủ. Về việc phổ biến sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, có 25,88% được hỏi trả lời đã được phổ biến nhưng chưa đầy đủ, 3,53% trả lời chưa được phổ biến. Trên thực tế, qua quá trình triển khai thực hiện ISO tại đơn vị, tác giả nhận thấy việc đào tạo chưa đạt được kết quả như mong muốn. Ngoài ra việc phổ biến việc phổ biến sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng cũng chưa đầy đủ. Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được niêm yết tại bộ phận một cửa, các phòng, ban tuy nhiên một lực lượng lớn CBCNV cũng chưa mấy quan tâm và chưa hiểu hết được ý nghĩa

cũng như nội dung của các văn bản trên. Do vậy kết quả trên cũng phần nào phản ánh đúng thực trạng của đơn vị.

Trong thực tế quá trình triển khai ISO tại UBND quận Kiến An, đơn vị tư vấn cũng như tổ triển khai ISO đã tổ chức các khóa huấn luyện tuy nhiên việc tham gia học tập cũng như đánh giá kết quả chưa được nghiêm túc và triệt để. Ngoài ra các buổi tổ chức đào tạo ISO của UBND quận Kiến An không đào tạo hết được tất cả CBCNV, do vậy lãnh đạo UBND quận Kiến An giao về cho các phòng, ban tự tổ chức đào tạo. Tuy nhiên việc đào tạo nội bộ ISO trên thực tế cũng chưa hiệu quả do lãnh đạo các phòng, ban nhiều nơi chưa có kiến thức tốt về ISO, ngoài ra chưa có đánh giá, giám sát việc thực hiện cũng như kết quả các khóa đào tạo ISO nội bộ tại các phòng, ban.

Mặc dù đã có sự cam kết của Lãnh đạo, tuy nhiên quyết tâm và sự tuân thủ từ cấp Lãnh đạo đến nhân viên còn chưa cao, nhiều nhân viên chưa được tham gia các khoá đào tạo, huấn luyện về HTQLCL đã xây dựng. Tại đơn vị ngoài vai trò chưa thúc đẩy của người quản lý, mọi thành viên đơn vị cũng chưa nhiệt tình.

➤ ***Về việc áp dụng HTQLCL ISO trong UBND quận Kiến An:***

Về công tác đánh giá nội bộ còn hình thức, chưa thực chất, kết quả điều tra về Hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ việc áp dụng Hệ thống ISO tại UBND quận Kiến An như thế nào, đã có 28,24% ý kiến cho biết là còn hình thức. Thật vậy, tỷ lệ này phần nào phản ánh đúng thực trạng của đơn vị.

Nguyên nhân là do lực lượng đánh giá viên nội bộ đã được đào tạo nhưng chưa được đào tạo kỹ nên năng lực có hạn. Nhiều nhân viên tỏ ra lo sợ với những lỗi được chỉ ra bởi đoàn chuyên gia đánh giá định kỳ của tổ chức chứng nhận Hệ thống cũng như của đoàn đánh giá nội bộ. Nguyên nhân của tồn tại này là do sức ép về “bệnh thành tích” và thực hiện ISO “như một phong trào” trong một số cán bộ công nhân viên và ngay cả trong Lãnh đạo đơn vị. Chưa có được sự hiểu biết thấu đáo về nguyên tắc của hệ thống

QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 để từ đó thay đổi hành vi theo hướng tự nguyện, liên tục cải tiến hệ thống quản lý.

Đánh giá việc hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 với câu hỏi anh chị cho biết việc áp dụng ISO tại đơn vị mình có giúp công việc tốt hơn không, 56,47% ý kiến cho rằng có, 43,53% cho rằng không thay đổi, 0% cho rằng kém đi. Như đã phân tích ở trên, áp dụng HTQLCLC ISO vào đơn vị có rất nhiều lợi ích, tuy nhiên một số lượng lớn đến 43,53% cho rằng không thay đổi. Điều này phản ánh thực trạng rằng HTQLCL ISO tại đơn vị chưa thực sự được đánh giá cao. Trên thực tế công tác và phối hợp công việc với các phòng ban, đơn vị liên quan, tác giả nhận thấy, quy trình ISO đã được áp dụng khá hiệu quả tại các phòng chức năng, các biểu mẫu, quy trình về thủ tục hành chính được thực hiện đầy đủ và đúng quy định. Qua công tác quản lý công việc hằng ngày tác giả nhận thấy việc thực hiện các quy trình quản lý HTQLCL ISO trong công việc hằng ngày của cán bộ, công chức, người lao động còn chưa đúng theo quy trình. Cán bộ, công chức, người lao động nhiều khi còn làm việc theo cảm tính và kinh nghiệm. Chính vì vậy kết quả khảo sát đánh giá về số lần phát sinh lỗi trước và sau khi áp dụng ISO đến 34,12% CBCNV đánh giá là không thay đổi, chỉ có 64,71% đánh giá là ít hơn. Kết quả này phần nào phản ánh thực trạng tại đơn vị.

➤ ***Về đánh giá khó khăn của việc áp dụng ISO và biện pháp khắc phục:***

Qua kết quả khảo sát các khó khăn khi áp dụng ISO, phần lớn ý kiến phản hồi cho rằng lãnh đạo chưa quan tâm nên thiếu chỉ đạo sát sao (65,88%), các quy trình thay đổi liên tục, không thể cập nhật kịp thời (41,18%), thiếu thôn về nguồn nhân lực thực hiện ISO (30,59%), có quá nhiều quy trình biểu mẫu nên khó khăn cho việc áp dụng (36,47%). Kết quả khảo sát này phản ánh phần nào các khó khăn của các đơn vị khi áp dụng ISO. Trong UBND quận Kiến An, có rất nhiều thủ trưởng các phòng, ban giao cho cấp phó phụ trách ISO và cấp trưởng không sát sao với việc chỉ đạo thực hiện ISO, do vậy chưa thúc đẩy được ý thức thực hiện ISO của toàn hệ

thống, chính vì vậy nên cũng một số lượng lớn CBCNV phản hồi thiếu thôn về nguồn nhân lực thực hiện ISO. Tuy nhiên nếu toàn bộ hệ thống cùng vào cuộc, ISO trở thành công việc hằng ngày thì vấn đề thiếu nguồn nhân lực thực hiện ISO không còn là vấn đề lớn nữa.

Đối với quy trình biểu mẫu, do đặc thù công việc của cơ quan quản lý nhà nước có nhiều mảng khác nhau nên hệ thống văn bản pháp luật, các quy trình, quy phạm, hướng dẫn công việc của đơn vị là rất lớn. Ngoài ra khi có cập nhật hoặc cải tiến quy trình ISO, tổ triển khai ISO phân phát trên trang điều hành tác nghiệp điện tử của đơn vị. Đơn vị nào không để ý, văn bản sẽ bị trôi đi và không cập nhật kịp sẽ dẫn đến không thực hiện đúng. Tuy nhiên khi các đơn vị không thực hiện đúng ISO thì cũng chưa có chế tài thưởng phạt nên chưa khuyến khích người lao động thực hiện ISO.

Để tham khảo các biện pháp khắc phục khó khăn trong quá trình thực hiện ISO, tác giả đã thực hiện khảo sát và nhận được các ý kiến với số lượng phản hồi lớn tập trung vào các nội dung sau: Tăng cường nhận thức (72%), đào tạo chuyên sâu cho CBCNV (53%), xây dựng chế tài thưởng phạt ISO (73%), tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc, rút kinh nghiệm (42%), tăng cường năng lực lãnh đạo quản lý (34%), tin học hóa HTQLCL (72%).

Tác giả tham khảo các ý kiến về các biện pháp khó khăn ở trên và đề xuất các giải pháp ở chương 3.

Bảng 2.4: Thống kê kết quả khảo sát theo vị trí làm việc

STT	Cấp quản lý	Số phiếu trả lời	Tỷ lệ (%)
1	Lãnh đạo	36	42,35%
2	Nhân viên	49	57,65%
	Tổng cộng	85	100%

Bảng 2.5: Thống kê kết quả khảo sát theo địa điểm làm việc

STT	Địa điểm	Số phiếu trả lời	Tỷ lệ (%)
1	Các phòng	79	92,94%
2	Thanh tra nhà nước	06	7,06%
	Tổng cộng	85	100%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra

2.2.8.3. Kết quả đánh giá từ việc phỏng vấn lãnh đạo các phòng, ban

Qua kết quả từ các bản đánh giá nội bộ, từ phiếu điều tra. Để có thể đánh giá một cách khách quan và chính xác hơn nữa, tác giả thực hiện phỏng vấn lãnh đạo các phòng, ban trong UBND quận. Danh sách các cán bộ được phỏng vấn có trong phụ lục 5, số lượng cán bộ được hỏi là 20. Các câu hỏi tập trung vào các nội dung chính sau:

- Tài liệu ISO tại phòng anh chị đã đầy đủ chưa?
- Chất lượng tài liệu ISO tại phòng anh chị như thế nào?
- Trong quá trình thực hiện ISO, nhân viên tại phòng đã thực hiện đúng các quy trình hiện có hay chưa?
- Những thuận lợi, khó khăn khi áp dụng ISO?
- Các phương án để có thể duy trì, phát huy hiệu quả ISO?

Sau quá trình thu thập ý kiến từ lãnh đạo các phòng cũng như kinh nghiệm từ quá trình công tác của bản thân. Tác giả tóm lược vào các đánh giá như sau:

➤ **Về hệ thống tài liệu ISO và chất lượng tài liệu tại các phòng**

Hầu hết các ý kiến được cho là hệ thống tài liệu đã đầy đủ. Trong việc thực thi công tác tại các phòng, công việc được thực hiện theo các quy trình, hướng dẫn của hệ thống tài liệu chất lượng nhưng đồng thời phải tuân thủ các tiêu chuẩn, quy định, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ. Tuy nhiên do lĩnh vực hoạt động rộng, hệ thống tài liệu tại UBND quận Kiến An lớn nên việc áp dụng thực tế cũng như cập nhật khi quy trình thay đổi gặp khó khăn.

➤ ***Về việc thực hiện đúng quy trình hiện có chưa:***

- Đối với các phòng ban chuyên môn, việc thực hiện đã bước đầu đi vào nề nếp, các quy trình biểu mẫu đã được thực hiện đúng (tuy nhiên vẫn còn một số sai sót nhỏ).

- Đối với lĩnh vực Xây dựng, lãnh đạo phòng Quản lý đô thị cho rằng quá trình thực hiện, một số công việc còn chưa đúng theo quy trình, nhiều khi nhân viên vẫn còn làm theo kinh nghiệm và cảm tính.

➤ ***Những thuận lợi khó khăn khi áp dụng ISO:***

- Thuận lợi: Có sự quan tâm và chỉ đạo sâu sát của lãnh đạo UBND quận. Hệ thống quy trình, tài liệu được xây dựng đầy đủ và khoa học.

- Khó khăn: ISO là một khái niệm mới nên hầu hết người lao động chưa nhận thức được, việc đào tạo cũng khó khăn do người lao động phụ trách các lĩnh vực khác nhau, công việc phải duy trì thường xuyên liên tục do đó tổ chức đào tạo không thể bố trí sắp xếp cho tất cả mọi người cùng tham dự được. Người lao động còn làm việc theo thói quen, chưa thực sự làm việc theo quy trình ISO. Chưa có chế tài thưởng phạt khi nhân viên không làm việc theo đúng quy trình ISO.

➤ ***Các phương án để có thể duy trì, phát huy hiệu quả ISO?***

Các ý kiến tập trung vào các phương án sau:

- Cần tập trung vào việc đào tạo kiến thức ISO để CBCNV có thể nắm bắt được ISO, từ đó có thái độ và nhận thức cao hơn với ISO.

- Cần có chế tài thưởng phạt ISO.

- Cần có sự cập nhật thường xuyên các quy trình ISO.

- Các quy trình ISO cần được xem xét và cải tiến liên tục.

- Xây dựng các quy trình ISO đầy đủ cho hệ thống trang thiết bị kỹ thuật.

Cần có sự giám sát thường xuyên của lãnh đạo đối với việc thực hiện ISO của CBCNV.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương này tác giả đã giới thiệu một cách khái quát tình hình đặc điểm và các hoạt động và quá trình triển khai hệ thống Quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

Qua nghiên cứu thực tiễn bằng cách thu thập tài liệu đánh giá nội bộ, phỏng vấn cán bộ các phòng ban, thu thập ý kiến từ phiếu điều tra cũng như quá trình công tác của bản thân tham gia triển khai và thực hiện HTQLCL ISO tác giả nhận thấy hệ thống quản lý chất lượng của UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng bước đầu đã triển khai đủ và đạt được những thành quả đáng kể. Tuy nhiên hệ thống vẫn còn một số hạn chế chưa đạt được các kết quả theo yêu cầu. Các vấn đề chủ yếu tập trung vào việc nhận thức về ISO của CBCNV chưa được tốt, việc đào tạo ISO chưa được sâu rộng, các quy trình ISO đã xây dựng tuy nhiên CBCNV chưa thực hiện đúng và hệ thống quy trình, tài liệu chưa được chuẩn hóa và cập nhật thường xuyên.

Do đó cần thiết phải nghiên cứu, cải tiến quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000:2015 trong thời gian tới của UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng để có thể đưa vào thực tế áp dụng nhằm duy trì, cải tiến liên tục và nâng cao hiệu quả của HTQLCL ISO 9001:2015.

Các nội dung này sẽ được đề cập tại Chương 3: một số giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại ủy ban nhân dân quận Kiến An, thành phố Hải Phòng giai đoạn 2018-2023.

CHƯƠNG 3.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2018-2023

3.1. Mục tiêu và kế hoạch công tác quản lý chất lượng của UBND quận Kiến An tới năm 2023

3.1.1. Mục tiêu

* Mục tiêu chung:

- Triển khai áp dụng thực hiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, nâng cao chất lượng công tác quản lý xây dựng đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới, đẩy mạnh cải cách hành chính trong các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ, thực hiện chuẩn hoá và công khai minh bạch các quy trình nghiệp vụ trên cơ sở đó tạo điều kiện thuận lợi nhất để các tổ chức và các công dân giám sát các quy trình của hoạt động quản lý nhằm phục vụ tốt nhất các tổ chức và công dân trong lĩnh vực quản lý xây dựng thuộc phạm vi nhiệm vụ của UBND Quận Kiến An Từng bước nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ công chức, tăng cường cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ đáp ứng yêu cầu tác nghiệp quản lý xây dựng trên cơ sở trang thiết bị công nghệ hiện đại, rút ngắn tối thiểu về thời gian thực hiện các hoạt động quản lý đồng thời hoàn thiện công tác quản lý nhà nước chặt chẽ đúng luật pháp.

- Mục tiêu chất lượng của UBND Quận Kiến An hàng năm được Lãnh đạo ký ban hành, công bố vào đầu năm. Trên cơ sở đó Trưởng các phòng thiết lập Mục tiêu chất lượng trong năm của phòng mình và phổ biến cho tất cả cán bộ, công chức trong phòng nắm bắt thực hiện.

* Mục tiêu chất lượng của UBND Quận Kiến An năm 2018:

Căn cứ chính sách chất lượng đã cam kết, UBND Quận Kiến An ban hành Mục tiêu chất lượng chung năm 2018 như sau:

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ được UBND thành phố Hải Phòng giao trong năm 2018;

- Đảm bảo công khai tất cả các thông tin cần thiết liên quan về các thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ của UBND Quận Kiến An.

- Đảm bảo toàn bộ các công việc được giải quyết theo đúng trình tự và đúng quy định của pháp luật, bao gồm:

+ Đảm bảo 100% cán bộ công chức của UBND Quận Kiến An được đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 và thấu hiểu nội dung Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng cơ quan đã cam kết thực hiện.

+ Chất lượng giải quyết công việc theo hồ sơ (hồ sơ hợp lệ) được thực hiện 100% theo đúng trình tự quy định của các quy trình quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng.

+ Thời gian giải quyết các hồ sơ công việc tuân thủ đúng quy định, không vượt quá thời hạn theo quy định trong nội dung quy trình ISO.

+ Trong năm tổ chức thực hiện ít nhất một đợt khảo sát sự hài lòng của các tổ chức, công dân về việc giải quyết các thủ tục hành chính và các hoạt động chức năng khác của UBND Quận Kiến An

+ Phấn đấu không còn sự phản hồi, khiếu nại của tổ chức công dân về kết quả giải quyết hồ sơ công việc của UBND Quận Kiến An

+ Áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình hướng dẫn công việc trong hệ thống quản lý chất lượng của UBND Quận Kiến An Không ngừng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm mang lại lợi ích lớn nhất cho tổ chức, công dân.

3.1.2. Chỉ tiêu

Chỉ tiêu hướng đến chất lượng giải quyết công việc đạt được: Toàn bộ các hồ sơ tài liệu được lưu chuyển, xử lý kịp thời, theo dõi bảo quản khoa học

chặt chẽ, thực hiện đầy đủ chế độ trách nhiệm cá nhân trong xử lý lưu trữ hồ sơ tài liệu, bảo mật theo quy định của Nhà nước

3.1.3. Nội dung thực hiện

Công tác chỉ đạo, điều hành

- Xây dựng kế hoạch thực hiện cải cách hành chính giai đoạn 2018-2023 và triển khai thực hiện kịp thời.

- Phối hợp với Công đoàn cơ sở tăng cường công tác tuyên truyền tới đội ngũ.

- Thực hiện việc tự kiểm tra công tác công vụ của người đứng đầu, viên chức, người lao động trong đơn vị.

Về cải cách thể chế hành chính

Căn cứ chức năng nhiệm vụ, UBND quận tiếp tục thực hiện và rà soát các nhiệm vụ sau đây:

- Xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế về tổ chức và hoạt động của UBND quận theo đúng quy định của pháp luật hiện hành;

- Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện kịp thời, đầy đủ, đúng quy định các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực hành chính nhà nước. Rà soát quy định hành chính và kiến nghị đơn giản hóa các thủ tục hành chính tại đơn vị;

- Thực hiện Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ quy định về kiểm soát hành chính và Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Cải cách thủ tục hành chính

- Rà soát, thống kê, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến tất cả các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý của UBND quận. Đánh giá thực trạng thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước và thực hiện các thủ tục hành chính phù hợp với quy định của pháp luật.

- Cập nhật, công bố đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND quận và Đào tạo cho đội ngũ viên chức, người lao động của đơn vị.

- Đảm bảo thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các tổ chức liên quan đến công tác cải cách hành chính.

- Thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực giáo dục.

Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

- Rà soát vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của đơn vị để điều chỉnh hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền điều chỉnh khắc phục tình trạng chồng chéo, trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; thực hiện biên chế không đúng quy định.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Đề án chức danh công việc và vị trí việc làm.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính và hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Tiếp tục bổ sung Quy chế làm việc, đảm bảo thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của nhà trường theo đúng quy định.

Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Thực hiện đúng quy định về việc phân công nhiệm vụ cho viên chức, người lao động. Đề nghị và thực hiện đúng quy trình bổ nhiệm cán bộ.

- Thực hiện chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong nội bộ đơn vị. Xử lý kỉ luật đúng quy định những cán bộ công chức, viên chức, công nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỉ luật, làm mất uy tín đạo đức của cán bộ, công chức viên chức, người lao động.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ quản lý, lý luận chính trị cho cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị;

- Triển khai bổ sung quy hoạch cán bộ nguồn hàng năm theo quy định;

- Thực hiện các chính sách, chế độ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

- Tham gia các lớp tập huấn do cấp trên tổ chức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong công tác cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính.

Cải cách tài chính công

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020, Quyết định số 225/QĐ-TTG ngày 04/2/1016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020, Quyết định số 96/2017/QĐ-UBND ngày 16/01/2017 của UBND thành phố Hải Phòng về việc ban hành quy định cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố.

- Thực hiện dân chủ, công khai, minh bạch trong quản lý, sử dụng tài chính công.

- Bổ sung Chương trình hành động phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

Hiện đại hóa nền hành chính

- Xây dựng nội quy, quy chế của đơn vị, thực hiện giảm hội họp, giảm văn bản, giấy tờ hành chính. Tăng cường trách nhiệm của cá nhân trong giải quyết công việc.

- Tiếp tục đẩy mạnh tin học hóa trong quản lý, điều hành đơn vị thông qua hệ thống thư điện tử, văn bản điện tử.

- Khai thác sử dụng có hiệu quả Website và hộp thư điện tử của UBND quận.

3.2. Một số biện pháp hoàn thiện công tác quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An, thành phố Hải Phòng giai đoạn 2018-2023

Qua các phân tích về các tồn tại, khó khăn trong việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015, tác giả đề xuất các giải pháp mà UBND quận Kiến An có thể triển khai trong kế hoạch trung và dài hạn để duy trì và nâng cao hiệu quả HTQLCL của UBND quận Kiến An.

3.2.1. Nhóm Giải pháp 1: Hoàn thiện quản lý hệ thống hồ sơ văn bản, tài liệu, biểu mẫu ISO

➤ *Căn cứ giải pháp:*

Quản lý hồ sơ tài liệu, văn bản là một quá trình quan trọng và cốt lõi của HTQLCL ISO 9001:2015. Ở UBND quận Kiến An, qua quá trình đánh giá nội bộ và phân tích các tồn tại của HTQLCL ISO ở chương 2, tác giả nhận thấy việc quản lý hồ sơ tài liệu cũng như cập nhật các quy trình ISO, biểu mẫu tại đơn vị chưa được tốt. Quy trình ISO khi thay đổi chỉ cập nhật trên văn phòng điện tử nhưng nếu các đơn vị không để ý, nó sẽ bị trôi đi và các quy trình, tài liệu sẽ không được thường xuyên cập nhật theo tài liệu mới nhất. Lãnh đạo không kiểm soát được việc thực hiện ISO của đơn vị cơ sở cũng như hệ thống tài liệu không được lưu trữ một cách khoa học nếu bản thân các phòng, ban không có ý thức tốt trong việc thực hiện ISO.

➤ *Mục tiêu giải pháp:*

Xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản ISO tại đơn vị một cách khoa học, các đơn vị áp dụng đúng các biểu mẫu và cập nhật kịp thời khi có thay đổi.

➤ *Nội dung nhóm giải pháp:*

Tác giả đề xuất các giải pháp trong ngắn hạn và dài hạn như sau:

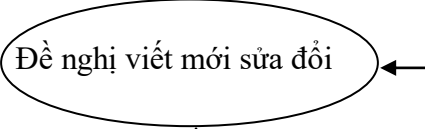
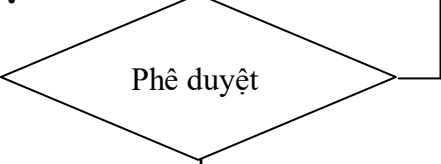
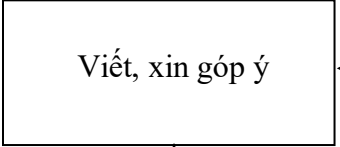
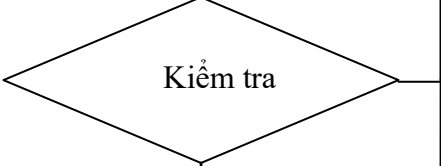
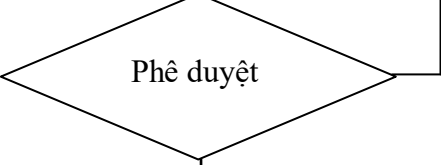
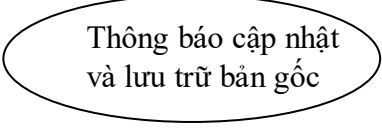
Giải pháp 1: Bổ sung nội dung cập nhật thay đổi tài liệu vào quy trình kiểm soát hồ sơ:

Qua quá trình làm việc, phỏng vấn và xem xét lại quy trình kiểm soát hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng, tác giả nhận thấy quy trình kiểm soát hồ sơ còn thiếu lưu đồ và quy trình cho quá trình thay đổi hồ sơ. Do vậy trong

quá trình vận hành HTQLCL, nhiều khi các quy trình, biểu mẫu đã thay đổi nhưng do chưa có quy trình, lưu đồ thực hiện cụ thể nên các đơn vị có thể chưa cập nhật kịp nên vẫn còn có hiện tượng làm sai biểu mẫu.

Bảng 3.1. Lưu đồ thực hiện cập nhật, thay đổi hồ sơ

(Bổ sung vào quy trình quản lý hồ sơ)

Trách nhiệm	Lưu đồ quá trình	Mô tả
Tất cả mọi người	<p>8.</p> 	<p>Trong quá trình sử dụng tài liệu HTCL, nhân viên thấy cần phải viết mới hoặc bổ sung, sửa đổi và cải tiến tài liệu nội bộ thì sẽ lập Phiếu yêu cầu ban hành sửa đổi tài liệu chuyên trường Bộ phận xác nhận.</p>
Chủ tịch UBND quận, QMR, Trưởng Bộ phận	<p>9.</p> 	<p>Trưởng Bộ phận xem xét, nếu hợp lý, ký xác nhận, trình Chủ tịch UBND quận phê duyệt và giao cho nhân viên thực hiện.</p>
Nhân viên được phân công	<p>10.</p> 	<p>Phòng hoặc cá nhân được phân công viết hoặc sửa đổi theo yêu cầu, sau đó phối hợp với QMR để lấy ý kiến góp ý của những người liên quan</p>
QMR, Trưởng Bộ phận	<p>11.</p> 	<p>QMR/Trưởng Bộ phận kiểm tra lại bản dự thảo, ký xác nhận và trình Chủ tịch UBND quận</p>
Chủ tịch UBND quận	<p>12.</p> 	<p>Trong trường hợp cần chỉnh sửa, bổ sung, Chủ tịch UBND quận yêu cầu người được phân công điều chỉnh lại.</p>
QMR	<p>13.</p> 	<p>Đóng dấu, cập nhật vào danh mục tài liệu HTCL và thông báo, cấp phát tới các phòng/ cá nhân liên quan.</p>

Với quy trình quản lý hồ sơ được bổ sung đầy đủ, cùng với sự quan tâm sát sao của lãnh đạo các phòng, trung tâm tác giả tin rằng các đơn vị sẽ thực hiện tốt việc quản lý văn bản trong thời gian tới.

Giải pháp 2:

Đề xuất cán bộ phòng, ban không ký, Chủ tịch UBND quận không phê duyệt khi các bộ phận trình ký hồ sơ, tài liệu mà không làm theo đúng biểu mẫu ISO. Để thực hiện giải pháp này, cần có sự nhất trí cao của lãnh đạo các phòng, ban cũng như lãnh đạo UBND quận. Có thể trong thời gian đầu, công việc sẽ bị trễ tuy nhiên tác giả tin rằng chỉ sau một thời gian ngắn, các phòng, ban sẽ phải có ý thức hoàn chỉnh hệ thống tài liệu, cập nhật biểu mẫu vì nếu không thực hiện, các phòng ban sẽ không thể hoàn thành công việc được.

Giải pháp 3: Triển khai ISO điện tử: Thực hiện trong thời gian dài

ISO truyền thống cũng bộc lộ một số nhược điểm: Thứ nhất, việc kiểm soát thông tin thủ công, chỉ những người trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước thông qua phiếu kiểm soát ISO; không thể tra cứu và tổng hợp thông tin về tình trạng công việc. Thứ hai, tài liệu về ISO rất nhiều, lên đến hàng trăm trang, không ai có thể nhớ hết để thực hiện trong lĩnh vực của mình. Thứ ba, với một nền hành chính luôn thay đổi, Nghị định, Thông tư ra đời liên tục, biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO sẽ nhanh chóng lạc hậu, không theo kịp thực tế một vài tháng sau khi công bố áp dụng ISO thì tất cả lại trở về như cũ.

Ngoài ra, hệ thống ISO và Công nghệ thông tin có mối quan hệ mật thiết với nhau. Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là bước chuẩn bị tốt và cần thiết, tạo thuận lợi cho việc tin học hóa hoạt động của UBND quận Kiến An. Ngược lại, CNTT có thể hỗ trợ tốt cho việc quản lý hoạt động theo hệ thống ISO 9001:2015 của UBND quận Kiến An. Do đó, việc áp dụng ISO điện tử sẽ mang lại hiệu quả tối ưu và giảm thiểu việc sử dụng và quản lý bằng giấy tờ, tài liệu; tiết kiệm thời gian lưu trữ, tìm kiếm và chi phí in ấn.

ISO điện tử tạo ra môi trường cho phép trao đổi thông tin nội bộ dễ dàng và nhanh chóng, thông tin mọi lúc, mọi nơi, rút ngắn thời gian hoàn thành công việc, tăng năng suất làm việc, quản lý dữ liệu tập trung và thống nhất, hệ thống tài liệu và hồ sơ được quản lý tập trung và cho phép ban hành, phê duyệt tài liệu, công việc trực tuyến trên mạng. Ngoài ra, hệ thống ISO điện tử được thiết kế với khả năng mở rộng truy cập thông tin từ xa không phụ thuộc vào vị trí địa lý thông qua hệ thống Internet.

Để triển khai áp dụng hệ thống ISO điện tử, có thể có các phương pháp khác nhau tùy thuộc vào nhà cung cấp giải pháp. Thông thường có ba bước sau đây:

Bước 1: Khảo sát hệ thống: bước quan trọng quyết định đến thành công của dự án, cần xác định tình trạng hiện tại của hệ thống bao gồm thông tin hệ thống hạ tầng (phần cứng) và xác định rõ các đặc thù quản lý, các yêu cầu của cơ quan và từ đó sẽ lập kế hoạch yêu cầu tùy biến ứng dụng phù hợp với yêu cầu của UBND quận Kiến An.

Hiện tại UBND quận Kiến An đã có một hệ thống hạ tầng mạng kết nối tất cả các phòng, ban chức năng, các đơn vị sự nghiệp, đơn vị phối quản và UBND 10 phường. Đây là thuận lợi to lớn cho việc áp dụng ISO online.

Bước 2: Làm việc với đơn vị tư vấn để cụ thể hóa các bước cho việc triển khai ISO online. Tùy biến ứng dụng: do đặc thù của hệ thống ISO là một hệ thống chung cho tất cả các loại hình đơn vị hành chính nhà nước nhưng có những đặc thù riêng, chính vì vậy mà tùy biến ISO điện tử là điều bắt buộc - không thể sử dụng hoàn toàn hệ thống của tổ chức này áp dụng cho đơn vị khác. Căn cứ vào các yêu cầu đặc thù, giải pháp sẽ được tùy biến theo yêu cầu của UBND quận Kiến An.

Bước 3: Chuyển đổi hệ thống: là bước đòi hỏi sự cam kết của lãnh đạo và sự hợp tác của cán bộ nhân viên trong UBND quận Kiến An. Để chuyển đổi từ phong cách làm việc thủ công sang làm việc trên máy tính thông qua

một hệ thống thống nhất không phải là đơn giản. Bước này đòi hỏi nhiều thời gian và công sức của chuyên gia tư vấn cũng như của toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động của UBND quận Kiến An.

Tuy nhiên để triển khai giải pháp này cần có sự nhất trí về mặt chủ trương, sự chuẩn bị đồng bộ của cả hệ thống cũng như đầu tư về mặt kinh tế. Do vậy tác giả đề xuất giải pháp này có thể thực hiện trong dài hạn, trong thời gian từ 3 đến 5 năm nữa.

3.2.2. Giải pháp 2: Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về ISO cho toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động của UBND quận Kiến An

➤ Căn cứ của giải pháp:

Con người là cốt lõi của một tổ chức. Sự thành công của tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào cán bộ, công chức, người lao động của tổ chức đó. Việc làm sao để khơi dậy khả năng của mọi người luôn là bài toán được đặt ra đối với các cấp lãnh đạo.

Mặc dù UBND quận Kiến An đã có quy trình lập kế hoạch và đào tạo cán bộ, công chức, người lao động nhưng việc đào tạo vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu về quản lý. Qua tình hình khảo sát bằng phiếu điều tra thì có 15,29% trả lời chưa tham gia khóa đào tạo về ISO và có 52,94% người trả lời đã được đào tạo nhưng chưa kỹ. 15,29% số người được hỏi cho rằng áp dụng HTQLCL ISO tại đơn vị là không cần thiết. 4,61% trả lời có hay không cũng được. Đối với thái độ của các nhân viên trong việc thực hiện ISO, đến 12,94% không phản ứng và 15,29% là không muốn thực hiện.

Qua đó có thể thấy lực lượng CBCNV, đặc biệt là lực lượng lao động trực tiếp chưa nhận thức được tầm quan trọng của HTQLCL ISO.

Nhận thức của các cán bộ công nhân viên trong UBND quận Kiến An là một trong những yếu tố đảm bảo cho sự thành công của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cần thường xuyên đánh giá nguồn nhân lực, cung cấp các khóa đào tạo cần thiết, đánh giá hiệu

quả các hoạt động và đảm bảo mọi người nhận thức được tầm quan trọng của các hoạt động của họ và làm thế nào để đóng góp vào việc đạt được mục tiêu chất lượng đã đề ra.

Do vậy, việc mở rộng giáo dục đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, bồi dưỡng kiến thức về ISO cho toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động trong UBND quận Kiến An là hết sức cần thiết.

➤ **Mục tiêu của giải pháp:**

Nhằm giúp các cán bộ, công chức, người lao động nắm vững được ý nghĩa, mục đích của việc thực hiện hệ thống ISO 9000, cách thức thực hiện, vai trò trách nhiệm của mỗi người trong hệ thống, cập nhật những thay đổi mới, những quy định mới cần được triển khai, chỉ ra những lĩnh vực cần cải tiến và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

➤ **Nội dung giải pháp:**

Trong phạm vi HTQLCL, hoạt động đào tạo có 2 nội dung chính:

- Đào tạo về phương pháp và cách thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ để nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động.

Hình thức đào tạo:

- Đào tạo theo hình thức tập trung: Văn phòng HĐND và UBND quận chủ động lên kế hoạch các khóa đào tạo ISO cho lực lượng cán bộ như Trưởng, phó phòng các phòng ban ngành và cho các công chức, người lao động. Giảng viên thực hiện được mời từ Công ty GIC, đơn vị tư vấn xây dựng HTQLCL ISO 9001:2015 cho UBND quận Kiến An.

- Đào tạo tại chỗ: Do các phòng, ban lập kế hoạch năm, mỗi đơn vị cần có một khóa đào tạo ISO cho tất cả các nhân viên của đơn vị đó. Việc thực hiện do lãnh đạo phòng, ban đảm nhiệm.

❖ ***Đối với việc đào tạo ISO:***

Trước tiên, cần nâng cao nhận thức, Ban lãnh đạo cần nâng cao ý thức chất lượng cho cán bộ nhân viên để tất cả đều ý thức được rằng họ đang làm công việc gì cũng như tầm quan trọng của công đoạn tạo ra dịch vụ mà họ đảm nhiệm nhằm xây dựng niềm tự hào khi thực hiện công việc đó. Mặt khác, bên cạnh việc để mỗi nhân viên hiểu rõ về dòng chảy quy trình và cơ cấu đảm bảo chất lượng trong dây chuyền cung cấp dịch vụ hành chính công. Cần phải thể hiện rõ ràng mục tiêu chất lượng thông qua những yêu cầu chất lượng trong từng thao tác công việc. Quan trọng hơn, lãnh đạo hoạt động quản lý hệ thống chất lượng trong các đơn vị phải ý thức được vai trò mẫu chốt của mình trong hệ thống để có thể truyền đạt cho nhân viên về tinh thần chất lượng của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Thứ hai, các đơn vị phải cử đầy đủ các cán bộ, công chức, người lao động phòng mình tham gia vào các khóa đào tạo, kể cả những người đã được đào tạo nhằm nâng cao kiến thức, cập nhật kịp thời và cải tiến quy trình cho phù hợp với thời đại.

- Đào tạo ISO không thể tiến hành theo phương pháp hội nghị. Để đảm bảo chất lượng đào tạo, số cán bộ nhân viên tham dự lớp học hoặc hội thảo chỉ gồm khoảng từ 18÷25 người. Thông qua các buổi thảo luận trực tiếp trong quá trình huấn luyện, các học viên sẽ ngày càng gắn bó với nhau hơn.

- Nội dung đào tạo bao gồm những nội dung cơ bản của chất lượng, đặc biệt phải chú ý đến việc sử dụng những ví dụ minh họa đơn giản, dễ hiểu để giải thích các thuật ngữ và khái niệm. Hầu hết mọi người đều có thể liên hệ vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng vào trong cuộc sống riêng, cuộc sống gia đình của họ. Chất lượng và vấn đề thường nhật, gần gũi, vì vậy nếu chúng ta nhạy cảm và quan tâm đến các trình độ khác nhau về tư duy và kinh nghiệm thì sẽ ít vấp phải sự chống đối.

- Ngoài nội dung đào tạo về các nội dung cơ bản của chất lượng,

HTQLCL tiêu chuẩn ISO 9001:2015, cần đào tạo lực lượng chuyên gia đánh giá nội bộ. Là một phần của quá trình cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng, hàng năm có rất nhiều các cuộc đánh giá nội bộ được tiến hành trong đơn vị. Qua thực trạng tại đơn vị, lực lượng đánh giá nội bộ chưa thực sự hoạt động hiệu quả, nội dung đánh giá còn hình thức. Do vậy qua khóa đào tạo bổ sung này do đơn vị tư vấn thực hiện nhằm tập trung vào đánh giá hệ thống theo ISO 9001:2015 để cải tiến chất lượng thật sự chứ không hẳn chỉ là tìm sự phù hợp với tiêu chuẩn. Qua khóa huấn luyện, học viên hiểu rõ hơn thế nào là sự phù hợp/ không phù hợp trong kết quả thực hiện so với yêu cầu của tiêu chuẩn. Học viên cũng được cung cấp những kỹ năng cần thiết để trở thành một chuyên gia đánh giá nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả.

- Đối với đào tạo nhân viên, mỗi nhân viên cần được huấn luyện tỉ mỉ về các quy trình chất lượng liên quan đến công việc của họ. Họ cần phải được đào tạo đầy đủ về kỹ thuật, nghiệp vụ, nhưng họ cũng cần phải nắm được nhu cầu của khách hàng của mình.

- Bên cạnh công tác đào tạo, các đơn vị cần phối hợp tổ chức các hội nghị, hội thảo về tiêu chuẩn ISO nói chung và ISO ứng dụng cụ thể trong công việc tại từng phòng, ban nói riêng nhằm liên tục cải tiến nhận thức cho cán bộ công nhân viên.

Số lượng, thời gian và kinh phí thực hiện:

Thời lượng mỗi buổi đào tạo ISO kéo dài 8 giờ bao gồm các nội dung chung về ISO, hệ thống văn bản và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ, giảng viên mời Công ty GIC. Kinh phí đào tạo sẽ được trích từ nguồn kinh phí đào tạo hằng năm của UBND quận Kiến An.

Số lượng các lớp đào tạo về ISO của UBND quận Kiến An dự kiến trong năm 2019:

Bảng 3.2. Nội dung các khóa đào tạo ISO tác giả đề xuất năm 2019

S T T	Khóa đào tạo	Nội dung	Đối tượng	Số lớp	Thời lượng mỗi lớp	Kinh phí dự kiến (VNĐ)
1	Đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO.	Giới thiệu về bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2015.	Ban chỉ đạo ISO, Trưởng, phó các phòng, ban của UBND quận.	2	8 giờ	20.000.000
		Các nhận thức về QLCL và các yêu cầu của hệ thống QLCL	Công chức, người lao động tại các phòng, ban của UBND quận.	2	8 giờ	20.000.000
2	Đào tạo về xem xét, cải tiến hệ thống văn bản theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại đơn vị	Xem xét toàn bộ hệ thống văn bản ISO hiện hành, cải tiến những điểm hạn chế.	Ban chỉ đạo ISO, Trưởng, phó các phòng, ban của UBND quận.	1	8 giờ	10.000.000
			Công chức, người lao động tại các phòng, ban của UBND quận.			
3	Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ	Thực hiện đánh giá nội bộ để cải tiến hệ thống	Chuyên gia đánh giá nội bộ. Ban chỉ đạo ISO, Trưởng, phó các phòng, ban của UBND quận.	1	8 giờ	10.000.000
4	Hội nghị trao đổi kinh nghiệm về ISO	Trao đổi kinh nghiệm các đơn vị về việc áp dụng ISO, những khó khăn và giải pháp đề xuất	Trưởng, phó các phòng, ban, công chức, người lao động của UBND quận.	1	8 giờ	5.000.000
Tổng kinh phí dự kiến						65.000.000

❖ ***Đối với việc đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ:***

Thứ nhất, Định kỳ đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ và tin học cho cán bộ, công chức người lao động. Việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ tại UBND quận rất được chú trọng, hằng năm các khóa bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện liên tục. Các đơn vị được chọn lọc các cán bộ, công chức, viên chức có trình độ, năng lực cho đi học tập tại các nước có nền quản lý tiên tiến, khoa học công nghệ hiện đại để có thể về áp dụng cho các lĩnh vực quản lý tại địa phương.

Thứ hai, các cán bộ, nhân viên tại các phòng, ban cần được luân chuyển xuống các phường để nắm rõ tình hình công việc tại cơ sở và tăng thêm kinh nghiệm thực tế cho chuyên viên làm việc tại các phòng, ban đồng thời hướng dẫn và đưa các quy định mới ở các phòng, ban phổ biến xuống các phường.

3.2.3. Giải pháp 3: Thúc đẩy các quy trình ISO “đi vào cuộc sống”

➤ ***Căn cứ hình thành giải pháp:***

Trong việc thực thi công tác tại các phòng, ban, công việc được thực hiện theo các quy trình, hướng dẫn của hệ thống tài liệu chất lượng nhưng đồng thời phải tuân thủ các tiêu chuẩn, quy định, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ (tài liệu tiêu chuẩn). Trên thực, tế nhiều đơn vị khi xây dựng HTQLCL ISO thì đầy đủ, tuy nhiên sau một thời gian thì hệ thống tài liệu chỉ được lưu giữ một chỗ mà không đưa vào thực hiện trong thực tế. Đối với lĩnh vực xây dựng cơ bản đã thực hiện tốt, hầu như không có lỗi xảy ra. Tuy nhiên việc áp dụng vận hành các quy trình ISO đối với lĩnh vực Tài nguyên môi trường (đất đai) chưa tốt, nhiều khi nhân viên còn làm việc theo kinh nghiệm mà chưa thực hiện theo đúng quy trình nên chưa thể đánh giá được những điểm chưa phù hợp để thực hiện cải tiến. Việc đưa các quy trình ISO đã xây dựng áp dụng vào thực tế, từ đó phát hiện ra các bất cập của quy trình hiện tại để thay đổi, cải tiến cho phù hợp hơn là cần thiết. Do vậy cần có giải pháp để

đưa các quy trình ISO đã viết ra áp dụng vào thực tế, từ đó phát hiện ra các bất cập để cải tiến, sửa đổi cho phù hợp hơn.

➤ ***Mục tiêu của giải pháp***

Đưa các quy trình ISO đã xây dựng áp dụng vào thực tế từ đó phát hiện ra các bất cập của quy trình hiện tại để thay đổi, cải tiến cho phù hợp hơn là cần thiết.

➤ ***Nội dung của giải pháp***

Trước hết các quy trình đã xây dựng có liên quan cần được phổ biến đến toàn thể nhân viên trong các phòng, ban. Việc phổ biến cho các nhân viên thông qua buổi huấn luyện nội bộ. Kết quả phổ biến cần được ghi vào sổ huấn luyện.

Hướng dẫn quy trình thực hiện cho nhân viên: Cần xây dựng các buổi huấn luyện, hướng dẫn cho nhân viên thực hiện các quy trình đã xây dựng. Phân rõ ai sử dụng tài liệu nào thực hiện theo đúng các quy trình thủ tục viết ra. Cán bộ đơn vị tăng cường kiểm tra giám sát, đánh giá việc thực hiện và thực hiện cải tiến nếu thấy những điểm bất hợp lý.

Đánh giá vào hệ số hiệu quả công việc (ảnh hưởng đến khen thưởng, thi đua) đối với những trường hợp phát hiện thực hiện sai quy trình.

Tổ chức các buổi đánh giá trong nội bộ để tìm ra các điểm bất hợp lý, các điểm chưa phù hợp để có hành động khắc phục.

3.2.4. Giải pháp 4: Xây dựng chế tài thưởng phạt ISO

➤ ***Căn cứ hình thành giải pháp:***

Việc áp dụng ISO 9001:2015 đã được áp dụng cho tất cả các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND quận Kiên An. Qua tình hình khảo sát bằng phiếu điều tra và kết quả đánh giá nội bộ, tác giả nhận thấy mặc dù các cán bộ nhân viên đều được đào tạo và nắm được các yêu cầu của hệ thống ISO 9001:2015 nhưng kết quả làm việc giữa mỗi cá nhân, giữa mỗi bộ phận vẫn không đồng đều. Một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng

trên đó là chưa có quy định cụ thể cho việc xử lý những cá nhân làm việc không hiệu quả và khen thưởng những cá nhân có thành tích, sáng kiến trong việc áp dụng ISO. Cơ chế kiểm soát thường xuyên và xử phạt khi không theo đúng ISO hầu như không được xây dựng và áp dụng, nên việc áp dụng hay không áp dụng không tạo sức ép hay áp lực cho người lao động cố gắng thực hiện tốt. “Thực hiện hay không thực hiện ISO cũng không sao”. Do vậy tác giả nhận thấy việc xây dựng quy trình ISO về chế độ thưởng phạt một cách hợp lý là rất cần thiết.

➤ **Mục tiêu giải pháp**

Nhằm động viên khen thưởng kịp thời các CBCNV thực hiện có hiệu quả quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ở đơn vị và tham gia tích cực và kết quả vào hoạt động của chương trình, thông qua hội đồng thi đua khen thưởng đề xuất chế độ khen thưởng đối với các cá nhân, tập thể thành tích xuất sắc. Đồng thời, đề nghị hội đồng thi đua khen thưởng trình lãnh đạo UBND quận đề đưa nội dung hiệu quả hoạt động HTQLCL thành một chỉ tiêu thi đua khen thưởng hàng năm khi đánh giá, bình xét khen thưởng. Qua công tác khen thưởng sẽ tạo được các phong trào thi đua, đồng thời cũng tạo điều kiện để trao đổi học hỏi kinh nghiệm, từ đó mới đề ra các biện pháp cải tiến những khâu chưa tốt trong quá trình quản lý.

Chế độ khen thưởng của UBND quận sẽ thu hút được sự tham gia của tất cả các cán bộ nhân viên, từ đó khuyến khích các nhân viên cũng như các lãnh đạo đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao đồng thời phát huy tính tự chủ, năng động, sáng tạo thông qua quá trình lãnh đạo, quản lý, cải tiến dịch vụ... Những cống hiến của các thành viên được công nhận và có chế độ khen thưởng xứng đáng sẽ là nguồn động viên rất lớn, thúc đẩy các nhân viên phấn đấu, thi đua, nỗ lực hết mình để cống hiến cho sự phát triển bền vững của UBND quận. Ngược lại, những quy định xử phạt các đối tượng vi phạm nội quy, quy chế ISO cũng giúp họ ý thức rõ hơn về trách nhiệm của

mình và không để tiếp tục lặp lại những sai phạm đó, nhờ vậy giảm được những sai sót xảy ra trong quá trình quản lý chất lượng, giúp hệ thống đạt được sự thống nhất cao và tăng cường hiệu quả hoạt động.

➤ ***Nội dung giải pháp:***

Nhằm nâng cao ý thức làm việc theo đúng tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đề nghị UBND quận Kiến An áp dụng chế độ khen thưởng cho những tập thể - cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc áp dụng ISO và xử phạt đối với những tập thể - cá nhân vi phạm hay mắc lỗi trong quá trình làm việc theo quy trình ISO.

Trước hết, phải xây dựng chế độ thưởng – phạt một cách rõ ràng theo từng tiêu chí để đảm bảo sự công bằng cho toàn bộ nhân viên trong cơ quan.

❖ **Xây dựng chế độ khen thưởng:**

- **Thưởng sáng kiến:** UBND quận Kiến An khuyến khích tất cả các cán bộ nhân viên đưa ra sáng kiến cải tiến quy trình làm việc. Các sáng kiến sẽ được viết thành báo cáo gửi cho Hội đồng thi đua khen thưởng của quận. Sau khi Hội đồng thi đua khen thưởng xem xét một cách công tâm và nếu được đưa vào áp dụng thì sẽ có các hình thức thưởng hợp lý.

- Trên tinh thần xây dựng các nhóm chất lượng, tổ chức phát động phong trào thi đua giữa các nhóm và có phần thưởng nhằm xây dựng tinh thần cạnh tranh lành mạnh về quản lý chất lượng trong các phòng, ban trong đơn vị.

- Thưởng cho việc áp dụng HTQLCL ISO có hiệu quả đối với các cá nhân, tập thể áp dụng HTQLCL mà sau mỗi lần đánh giá nội bộ không bị mắc lỗi hoặc có khiếm khuyết.

- Đưa việc đánh giá thực hiện ISO vào kết quả bình xét thi đua khen thưởng cuối năm cũng như kết quả bình xét phân loại cán bộ, công chức người lao động hằng năm, coi đây là một nhiệm vụ trọng tâm trong công tác quy hoạch cán bộ.

❖ Xây dựng chế độ phạt:

Mức độ kỷ luật là nặng hay nhẹ phụ thuộc vào việc xem xét của Hội đồng kỷ luật sau mỗi lần đánh giá nội bộ. Các hình thức kỷ luật như sau:

*** Đối với cá nhân**

- Nhắc nhở, khiển trách;
- Cảnh cáo và có trách nhiệm bồi thường những thiệt hại gây ra;
- Chậm nâng bậc lương hoặc cắt khen thưởng;

*** Đối với tập thể**

Nếu có ít nhất một cá nhân trong tập thể bị mắc lỗi về ISO thì tập thể đó sẽ không được xét tập thể lao động tiên tiến và bị khiển trách trước toàn cơ quan.

UBND quận Kiến An cần xây dựng chế độ thưởng phạt ISO một cách rõ ràng, cụ thể cho từng công việc cụ thể trên cơ sở xác định những tiêu chí để đánh giá một cách công bằng kết quả làm việc của từng thành viên. Việc khen thưởng cần được thực hiện thỏa đáng với những gì mà nhân viên đã cống hiến. Tương tự, việc xử phạt cũng phải được thực hiện trên cơ sở công bằng và hợp lý, đúng người đúng tội. Điều này không chỉ thể hiện sự quan tâm đúng mực mà còn biểu hiện vai trò sát sao của lãnh đạo trong việc điều hành công tác quản lý chất lượng của UBND quận.

KẾT LUẬN – KIẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Từ những kết quả phân tích, đánh giá thực trạng áp dụng hệ thống quản lý công tác theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiên An đã cho thấy, thực tiễn đất nước đang trong quá trình hội nhập quốc tế mạnh mẽ, do vậy việc đổi mới và phát triển một hệ thống quản lý, trong đó có quản lý công tác là yếu tố hết sức cần thiết. Công việc này là trách nhiệm chung của mọi tổ chức, công dân và các doanh nghiệp, trong đó đặc biệt là vai trò quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước. Chính vì thế hoạt động cải cách hành chính nhằm mục tiêu góp phần đổi mới và phát triển. Hoạt động cải cách hành chính được tiến hành đồng thời trên tất cả các lĩnh vực: thể chế hành chính nhà nước; tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; vấn đề cán bộ, công chức và vấn đề tài chính công. Đây là một giai đoạn cải cách rất quan trọng nhằm làm cho hoạt động quản lý nhà nước của các cơ quan hành chính nhà nước thích ứng được với cơ chế kinh tế mới, thích ứng với xu thế khu vực hoá, toàn cầu hoá.

Thực tiễn việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước đã được thực hiện trong thời gian qua đã cho thấy lợi ích và hiệu quả của bộ hệ thống tiêu chuẩn này đối với việc nâng cao chất lượng quản lý, cải cách hành chính trong cả nước nói chung và ở UBND quận Kiên An nói riêng.

Đối với một tổ chức khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, thì ban đầu chỉ cần quan tâm tới hiệu quả áp dụng tiêu chuẩn này vì tiêu chuẩn này chỉ nêu ra các yêu cầu cần phải thực hiện chứ không chỉ rõ phải thực hiện cụ thể những yêu cầu đó như thế nào. Chính vì thế, việc đánh giá hiệu quả áp dụng như thế nào là điều hết sức cần thiết mà cụ thể là hiệu quả về mặt cải tiến thủ tục hành chính, nó giúp chúng ta biết được thực trạng của quá trình áp dụng tại một đơn vị đang ở mức độ như thế nào, từ đó đưa ra được các ý tưởng cho việc cải tiến các quá trình làm việc ngày càng tốt hơn, thuận lợi hơn đạt năng suất, hiệu quả cao hơn.

Với những đề xuất giải pháp của tác giả trong luận văn về hệ thống tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cũng như các điều kiện đảm bảo việc áp dụng tại UBND quận Kiến An, hy vọng không chỉ góp phần nâng cao chất lượng quản lý cho quá trình áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Kiến An mà đối với tất cả các cơ quan hành chính trên cả nước trong thời gian tới.

2. KIẾN NGHỊ

- UBND quận Kiến An cần xây dựng một quy chế phối hợp làm việc cụ thể, trong đó phân định rõ trách nhiệm và cơ chế chịu trách nhiệm của từng bộ phận trong việc giải quyết hồ sơ hành chính cho người dân nhằm đẩy mạnh hơn nữa chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước.

Đồng thời, cần đầu tư hơn nữa cho bộ phận một cửa - bộ mặt giao dịch của UBND quận với tổ chức, cá nhân. Bố trí lại phòng làm việc giữa các lĩnh vực giải quyết tại Bộ phận “một cửa” để tạo không gian thông thoáng hơn và thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch, bố trí bàn ghế đủ rộng để có thể đáp ứng nhu cầu để tài liệu, hồ sơ, hệ thống tủ lưu trữ hồ sơ đủ rộng để bảo quản và tra cứu khi cần thiết, để phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Thành phố Hải Phòng cần triển khai thực hiện đồng bộ hệ thống dịch vụ công trực tuyến ở cấp độ 3 và 4 tạo điều kiện giải quyết các thủ tục hành chính qua internet đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức đi lại của nhân dân đồng thời hạn chế được tình trạng sách nhiễu, quan liêu của cán bộ công chức khi giải quyết hồ sơ hành chính. Đồng thời tích cực xây dựng mô hình Chính quyền điện tử, để chính quyền quận nâng cao chất lượng hoạt động chỉ đạo điều hành, xúc tiến và thu hút đầu tư, phát triển thương mại, du lịch; nâng cao tính minh bạch, cải tiến môi trường, chính sách; quảng bá và cung cấp thông tin đa dạng, nhanh chóng; chất lượng phục vụ cho các nhà đầu tư, các doanh nghiệp và du khách ở mức độ cao.

Sở Nội vụ phối hợp với các cấp chính quyền thường xuyên bồi dưỡng, tuyên truyền cho CBCC hiểu về chức năng, nhiệm vụ...để họ hiểu và hoàn thành tốt nhiệm vụ./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO***A/Tài liệu Tiếng Việt***

[1]. Ban Thường vụ Thành uỷ Hải Phòng (2011), Nghị quyết số 01-NQ/TU về *Đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015*.

[2]. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Nghị định số 157/2007/NĐ-CP ngày 27-10-2007 *Quy định chế độ trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị của Nhà nước trong thi hành nhiệm vụ, công vụ*.

[3]. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2009), Nghị định số 118/2009/QĐ-TTg, ngày 30-9-2009 về việc *Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20-6-2006 quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước*.

[4]. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), Nghị quyết 30c/NQ-CP về *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020*.

[5]. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (1994), Nghị định số 100/NĐ-CP ngày 29/08/1994 *thành lập thị xã Kiến An thành quận Kiến An*.

[6]. Đậu Ngọc Bình (2012), *Luận văn thạc sỹ: Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Cục Đăng Kiểm Việt Nam – thực trạng và giải pháp*.

[7]. Hà Thị Bình (2014), *Luận văn thạc sỹ khoa học: nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp về triển khai hệ thống ISO 9001:2008 tại Văn phòng tỉnh ủy Hòa Bình*.

[8]. Học viện Hành chính quốc gia (2004), *Hành chính công*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.

[9]. Lê Văn Hòe, Nguyễn Thị Thủy (2013), *Giáo trình Luật hành chính Việt Nam*, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

[10]. Nguyễn Ngọc Hiến (2003), *Giải pháp cải cách hành chính ở Việt Nam*, Học viện Hành chính Quốc gia Việt Nam.

[11]. GS.TS Nguyễn Đình Phan (2005) - *Giáo trình quản lý chất lượng trong tổ chức*, nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

[12]. Thăng Văn Phúc (2001), *Cải cách hành chính Nhà nước thực trạng, nguyên nhân và giải pháp*, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, Hà Nội.

[13]. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2015), *Luật Tổ chức chính quyền địa phương*, Hà Nội.

[14]. TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.

[15]. TS Dương Mạnh Cường (2010), *Bài giảng về hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015*, Viện Kinh tế và Quản lý, trường ĐH Bách Khoa Hà Nội.

[16]. TS. Đoàn Thị Thu Hà - TS. Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2002), *Giáo trình khoa học quản lý II*, NXB Khoa học và Kỹ thuật.

[17]. TS Lưu Thanh Tâm (2013), *Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế*, nhà xuất bản đại học quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

[18]. Phạm Thị Thanh Vân (2010), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng kiểm soát chi NSNN qua KBNN*, Tạp chí quản lý ngân quỹ quốc gia, số 102, tr.16-17.

[19]. Thủ tướng Chính phủ (2014), *Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước*.

[20]. Trường Đại học Kinh tế quốc dân (2008) - *Giáo trình khoa học quản lý – tập 2*, nhà xuất bản Khoa học kỹ thuật.

[21]. UBND quận Kiến An (2017), *Quyết định số 1770/QĐ-UBND ngày 30/10/2017 về việc Thành lập Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn quận Kiến An*.

[22]. UBND quận Kiến An (2017), *Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 về việc Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND quận Kiến An phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015*.

[23]. UBND quận Kiến An (2017), *Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 18/7/2018 Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.*

[24]. UBND quận Kiến An (2015), *Báo cáo số 531/BC-UBND ngày 10/11/2015 về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.*

[25]. UBND quận Kiến An (2016), *Báo cáo số 420/BC-UBND ngày 02/12/2016 về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.*

[26]. UBND quận Kiến An (2017), *Báo cáo số 342/BC-UBND ngày 08/12/2017 về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.*

[27]. UBND quận Kiến An (2018), *Báo cáo số 207/BC-UBND ngày 19/7/2018 về Tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.*

[28]. UBND thành phố Hải Phòng (2016), *Quyết định số 2912/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng.*

[29]. UBND thành phố Hải Phòng (2017), *Quyết định số 1091/QĐ-UBND ngày 09/05/2017 về việc phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện và các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Sở, ngành thành phố Hải Phòng.*

B/ Website:

[30]. Bách khoa toàn thư mở: <https://www.wikipedia.org/>

[31]. UBND quận Kiến An: www.kienan.haiphong.gov.vn

[32]. UBND quận Kiến An: [www.qlvb.hpnet.vn](http://www qlvb.hpnet.vn)

[33]. UBND thành phố Hải Phòng: <http://www.haiphong.gov.vn>

Phụ lục 01**DANH MỤC TÀI LIỆU NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định Số 961/QĐ-UBND ngày 18/7/2018
của Chủ tịch UBND quận Kiến An)

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
A	TÀI LIỆU HỆ THỐNG (8 thủ tục)		
1	Sổ tay chất lượng	STCL	01/01
2	QT Nhận diện và xem xét bối cảnh tổ chức	QT.ISO.01	01/01
3	QT Nhận diện, đánh giá rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	01/01
4	QT Kiểm soát tài liệu	QT.ISO.03	01/01
5	QT Kiểm soát hồ sơ	QT.ISO.04	01/01
6	QT Đánh giá nội bộ	QT.ISO.05	01/01
7	QT Xem xét lãnh đạo	QT.ISO.06	01/01
8	QT Kiểm soát đầu ra KPH và hành động khắc phục	QT.ISO.07	01/01
B	VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND (3 thủ tục)		
1	QT Quản lý văn bản đi đến	QT.VP.01	01/01
2	QT Tổ chức các cuộc họp	QT.VP.02	01/01
3	QT Quản lý hồ sơ tài liệu lưu trữ	QT.VP.03	01/01
C	LĨNH VỰC NỘI VỤ (16 thủ tục)		
I	Lĩnh vực tôn giáo		
1	QT Thông báo mở lớp bồi dưỡng về tôn giáo theo quy định tại khoản 2 Điều 41 Luật tín ngưỡng, tôn giáo	QT.NV.01	01/01
2	QT Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở nhiều xã thuộc một huyện	QT.NV.02	01/01
3	QT Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở nhiều xã thuộc một huyện	QT.NV.03	01/01
4	QT Thông báo tổ chức hội nghị thường niên của tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc có địa bàn hoạt động ở một huyện	QT.NV.04	01/01
5	QT Đề nghị tổ chức đại hội của tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc, tổ chức được cấp chứng nhận đăng ký hoạt động tôn giáo có địa bàn hoạt động ở một huyện	QT.NV.05	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
6	QT Đề nghị tổ chức cuộc lễ ngoài cơ sở tôn giáo, địa điểm hợp pháp đã đăng ký có quy mô tổ chức ở một huyện	QT.NV.06	01/01
7	QT Đề nghị giảng đạo ngoài địa bàn phụ trách, cơ sở tôn giáo, địa điểm hợp pháp đã đăng ký có quy mô tổ chức ở một huyện	QT.NV.07	01/01
8	QT Thông báo tổ chức quyên góp ngoài địa bàn một xã nhưng trong địa bàn một huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc	QT.NV.08	01/01
II	Lĩnh vực Thi đua - Khen thưởng		
9	QT Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thực hiện nhiệm vụ chính trị	QT.NV.09	01/01
10	QT Tặng danh hiệu Tập thể lao động tiên tiến	QT.NV.10	01/01
11	QT Tặng Danh hiệu thôn, ấp, bản, làng, khu phố văn hóa	QT.NV.11	01/01
12	QT Tặng Danh hiệu Chiến sĩ thi đua cơ sở	QT.NV.12	01/01
13	QT Tặng danh hiệu Lao động tiên tiến	QT.NV.13	01/01
14	QT Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thi đua theo đợt, chuyên đề	QT.NV.14	01/01
15	QT Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích đợt xuất	QT.NV.15	01/01
16	QT Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về khen thưởng đối ngoại	QT.NV.16	01/01
D	LĨNH VỰC TƯ PHÁP (41 thủ tục)		
I	Lĩnh vực hộ tịch		
1	QT Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài	QT.TP.01	01/01
2	QT Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài	QT.TP.02	01/01
3	QT Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài	QT.TP.03	01/01
4	QT Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài	QT.TP.04	01/01
5	QT Đăng ký khai sinh kết hợp đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài	QT.TP.05	01/01
6	QT Đăng ký giám hộ có yếu tố nước ngoài	QT.TP.06	01/01
7	QT Đăng ký chấm dứt giám hộ có yếu tố nước ngoài	QT.TP.07	01/01
8	QT Đăng ký thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch, xác định lại dân tộc	QT.TP.08	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
9	QT Ghi vào sổ hộ tịch việc kết hôn của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài	QT.TP.09	01/01
10	QT Ghi vào sổ hộ tịch việc ly hôn, hủy việc kết hôn của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài	QT.TP.10	01/01
11	QT Ghi vào sổ hộ tịch việc hộ tịch khác của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài (<i>khai sinh; giám hộ; nhận cha, mẹ, con; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; khai tử; thay đổi hộ tịch</i>)	QT.TP.11	01/01
12	QT Đăng ký lại khai sinh có yếu tố nước ngoài	QT.TP.12	01/01
13	QT Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân	QT.TP.13	01/01
14	QT Đăng ký lại kết hôn có yếu tố nước ngoài	QT.TP.14	01/01
15	QT Đăng ký lại khai tử có yếu tố nước ngoài	QT.TP.15	01/01
16	QT Cấp bản sao trích lục hộ tịch	QT.TP.16	01/01
II	Lĩnh vực chứng thực		
17	QT Cấp bản sao từ sổ gốc	QT.TP.17	01/01
18	QT Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	QT.TP.18	01/01
19	QT Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận	QT.TP.19	01/01
20	QT Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả TH chứng thực điểm chỉ và TH người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được)	QT.TP.20	01/01
21	QT Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch	QT.TP.21	01/01
22	QT Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch	QT.TP.22	01/01
23	QT Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	QT.TP.23	01/01
24	QT Chứng thực chữ ký người dịch mà người dịch là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp	QT.TP.24	01/01
25	QT Chứng thực chữ ký người dịch mà người dịch không phải là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp	QT.TP.25	01/01
26	QT Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản	QT.TP.26	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
27	QT Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản	QT.TP.27	01/01
28	QT Chứng thực văn bản khai nhận di sản mà di sản là động sản	QT.TP.28	01/01
III	Lĩnh vực bồi thường nhà nước		
29	QT Xác định cơ quan có trách nhiệm bồi thường	QT.TP.29	01/01
30	QT Giải quyết bồi thường tại cơ quan có trách nhiệm bồi thường	QT.TP.30	01/01
31	QT Chuyển giao quyết định giải quyết bồi thường	QT.TP.31	01/01
32	QT Trả lại tài sản	QT.TP.32	01/01
33	QT Chỉ trả tiền bồi thường	QT.TP.33	01/01
34	QT Giải quyết khiếu nại về bồi thường nhà nước lần đầu	QT.TP.34	01/01
35	QT Giải quyết khiếu nại về bồi thường nhà nước lần hai	QT.TP.35	01/01
IV	Lĩnh vực phổ biến pháp luật		
36	QT Công nhận báo cáo viên pháp luật cấp huyện	QT.TP.36	01/01
37	QT Miễn nhiệm đối với báo cáo viên pháp luật cấp huyện	QT.TP.37	01/01
38	QT Thực hiện hỗ trợ khi hòa giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải	QT.TP.38	01/01
V	Lĩnh vực trợ giúp pháp lý		
39	QT Yêu cầu trợ giúp pháp lý	QT.TP.39	01/01
40	QT Thay đổi người thực hiện trợ giúp pháp lý	QT.TP.40	01/01
41	QT Đề nghị thanh toán chi phí thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý	QT.TP.41	01/01
E	LĨNH VỰC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG (19 thủ tục)		
I	Lĩnh vực đất đai		
1	QT Giải quyết tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện	QT.TN.01	01/01
2	QT Thẩm định nhu cầu sử dụng đất để xem xét giao đất, cho thuê đất đối với hộ gia đình, cá nhân	QT.TN.02	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
3	QT Quyết định thu hồi đất vì mục đích quốc phòng, an ninh; phát triển kinh tế - xã hội vì lợi ích quốc gia, công cộng (đối với trường hợp thu hồi đất của đối tượng quy định tại khoản 2, khoản 3, Điều 66 Luật Đất đai năm 2013)	QT.TN.03	01/01
4	QT Giao đất, cho thuê đất cho hộ gia đình, cá nhân đối với trường hợp giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất	QT.TN.04	01/01
5	QT Chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình, cá nhân	QT.TN.05	01/01
6	QT Thu hồi đất do chấm dứt việc sử dụng đất theo pháp luật, tự nguyện trả lại đất đối với trường hợp thu hồi đất của hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư	QT.TN.06	01/01
7	QT Thu hồi đất ở trong khu vực bị ô nhiễm môi trường có nguy cơ đe dọa tính mạng con người; đất ở có nguy cơ sạt lở, sụt lún, bị ảnh hưởng bởi hiện tượng thiên tai khác đe dọa tính mạng con người đối với trường hợp thu hồi đất ở của hộ gia đình, cá nhân	QT.TN.07	01/01
8	QT Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất trong trường hợp thửa đất gốc chưa được cấp Giấy chứng nhận	QT.TN.08	01/01
9	QT Đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu đối với tài sản gắn liền với đất mà chủ sở hữu không đồng thời là người sử dụng đất	QT.TN.09	01/01
10	QT Đăng ký bổ sung tài sản gắn liền với đất vào Giấy chứng nhận đã cấp	QT.TN.10	01/01
11	Bán hoặc góp vốn bằng tài sản gắn liền với đất thuê của Nhà nước theo hình thức thuê đất trả tiền hàng năm	QT.TN.11	01/01
12	QT Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; chuyển quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất của vợ hoặc chồng thành của chung vợ và chồng; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận	QT.TN.12	01/01
13	QT Tách thửa hoặc hợp thửa đất	QT.TN.13	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
14	QT Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất	QT.TN.14	01/01
15	QT Cấp lại Giấy chứng nhận hoặc cấp lại Trang bỗ sung Giấy chứng nhận do bị mất	QT.TN.15	01/01
16	QT Đính chính Giấy chứng nhận đã cấp	QT.TN.16	01/01
17	QT Thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp không đúng quy định của pháp luật đất đai do người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất phát hiện	QT.TN.17	01/01
II	Lĩnh vực môi trường		
18	QT Xác nhận đề án bảo vệ môi trường đơn giản	QT.TN.18	01/01
III	Lĩnh vực biển đảo		
19	QT Thẩm định kế hoạch ứng phó sự cố tràn dầu	QT.TN.19	01/01
F	LĨNH VỰC CÔNG THƯƠNG (11 thủ tục) (Phòng Kinh tế)		
1	QT Cấp giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	QT.CT.01	01/01
2	QT Cấp lại giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	QT.CT.02	01/01
3	QT Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	QT.CT.03	01/01
4	QT Cấp GCN sản phẩm công nghiệp nông thôn tiêu biểu cấp huyện	QT.CT.04	01/01
5	QT Cấp Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	QT.CT.05	01/01
6	QT Cấp lại giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	QT.CT.06	01/01
7	QT Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	QT.CT.07	01/01
8	QT Cấp Giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu	QT.CT.08	01/01
9	QT Cấp lại giấy phép bán lẻ sản phẩm rượu	QT.CT.09	01/01
10	QT Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép bán lẻ sản phẩm rượu	QT.CT.10	01/01
11	QT Phê duyệt phương án chuyên đổi chợ hạng 2, hạng 3	QT.CT.11	01/01
G	LĨNH VỰC NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN (18 thủ tục) (Phòng Kinh tế)		
I	Lĩnh vực Lâm nghiệp - Kiểm lâm		

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
1.	QT Cho phép trồng cao su trên đất rừng tự nhiên, rừng trồng bằng vốn ngân sách, vốn viện trợ không hoàn lại đối với các chủ rừng là hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn	QT.NN.01	01/01
2.	QT Phê duyệt hồ sơ và cấp phép khai thác tận dụng gỗ trên diện tích đất rừng tự nhiên chuyển sang trồng cao su của hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn	QT.NN.02	01/01
3.	QT Cấp phép khai thác gỗ rừng tự nhiên phục vụ nhu cầu thiết yếu tại chỗ đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn	QT.NN.03	01/01
4.	QT Cấp phép khai thác chính, tận dụng, tận thu gỗ rừng trồng trong rừng phòng hộ của hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng	QT.NN.04	01/01
5.	QT Cấp phép khai thác, tận dụng, tận thu các loại lâm sản ngoài gỗ không thuộc loài nguy cấp, quý, hiếm, loài được ưu tiên bảo vệ theo quy định của pháp luật trong rừng phòng hộ của hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn	QT.NN.05	01/01
6.	QT Giao rừng cho hộ gia đình, cá nhân	QT.NN.06	01/01
7.	QT Giao rừng cho cộng đồng thôn	QT.NN.07	01/01
8.	QT Cho thuê rừng cho hộ gia đình, cá nhân	QT.NN.08	01/01
9.	QT Thu hồi rừng của hộ gia đình, cá nhân và cộng đồng dân cư thôn được Nhà nước giao rừng không thu tiền sử dụng rừng hoặc được giao rừng có thu tiền sử dụng rừng mà tiền đó có nguồn gốc từ ngân sách nhà nước hoặc được thuê rừng trả tiền thuê hàng năm nay chuyển đi nơi khác, đề nghị giảm diện tích rừng hoặc không có nhu cầu sử dụng rừng; chủ rừng tự nguyện trả lại rừng thuộc thẩm quyền UBND cấp huyện	QT.NN.09	01/01
10.	QT Điều chỉnh thiết kế, dự toán công trình lâm sinh (đối với công trình lâm sinh thuộc dự án do Chủ tịch UBND cấp huyện, UBND cấp xã quyết định đầu tư)	QT.NN.10	01/01
11.	QT Thẩm định, phê duyệt hồ sơ thiết kế, dự toán công trình lâm sinh (đối với công trình lâm sinh thuộc dự án do Chủ tịch UBND cấp huyện, UBND cấp xã quyết định đầu tư)	QT.NN.11	01/01
II	Lĩnh vực Phát triển nông thôn		
12.	QT Cấp Giấy chứng nhận kinh tế trang trại	QT.NN.12	01/01
13.	QT Cấp đổi Giấy chứng nhận kinh tế trang trại	QT.NN.13	01/01
14.	QT Cấp lại Giấy chứng nhận kinh tế trang trại	QT.NN.14	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
15.	QT Thảm định, phê duyệt dự án hỗ trợ phát triển sản xuất (Thảm định, phê duyệt dự án hỗ trợ phát triển sản xuất thuộc Chương trình 135 giai đoạn 3)	QT.NN.15	01/01
16.	QT Thủ tục đăng ký Hợp tác xã nông nghiệp	QT.NN.16	01/01
17.	QT Bố trí, ổn định dân cư trong huyện	QT.NN.17	01/01
18.	QT Bố trí, ổn định dân cư ngoài huyện, trong thành phố	QT.NN.18	01/01
H	LĨNH VỰC LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI (34 thủ tục)		
I	Lĩnh vực Lao động – Tiền lương và Bảo hiểm xã hội		
1	QT Gửi thang lương, bảng lương, định mức lao động của doanh nghiệp.	QT.LĐ.01	01/01
2	QT Giải quyết tranh chấp lao động tập thể về quyền.	QT.LĐ.02	01/01
II	Lĩnh vực Phòng, chống tệ nạn xã hội		
3	QT Hỗ trợ học văn hóa, học nghề, trợ cấp khó khăn ban đầu cho nạn nhân	QT.LĐ.03	01/01
4	QT Hoàn chấp hành quyết định áp dụng biện pháp quản lý sau cai tại trung tâm quản lý sau cai nghiện	QT.LĐ.04	01/01
5	QT Miễn chấp hành quyết định áp dụng biện pháp quản lý sau cai nghiện tại trung tâm quản lý sau cai nghiện	QT.LĐ.05	01/01
III	Lĩnh vực người có công		
6	QT Cấp giấy giới thiệu đi thăm viếng mộ liệt sĩ và hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ	QT.LĐ.06	01/01
7	QT Hỗ trợ người có công đi làm phương tiện, dụng cụ trợ giúp chỉnh hình; đi điều trị phục hồi chức năng	QT.LĐ.07	01/01
IV	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội		
8	QT Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng đối với các đối tượng bảo trợ xã hội (bao gồm cả người KT, người khuyết tật mang thai nuôi con dưới 36 tháng tuổi)	QT.LĐ.08	01/01
9	QT Thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng khi đối tượng thay đổi nơi cư trú trong cùng địa bàn quận, huyện	QT.LĐ.09	01/01
10	QT Thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng khi đối tượng thay đổi nơi cư trú giữa các quận, huyện	QT.LĐ.10	01/01
11	QT Hỗ trợ kinh phí nhận nuôi dưỡng, chăm sóc đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp	QT.LĐ.11	01/01
12	QT Hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng đối tượng bảo trợ xã hội (bao gồm cả đối tượng NKT đặc biệt nặng)	QT.LĐ.12	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
13	QT Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội (được trợ giúp xã hội thường xuyên tại cộng đồng)	QT.LĐ.13	01/01
14	QT Trợ giúp xã hội đột xuất đối với người bị thương nặng ngoài nơi cư trú mà không có người thân thích chăm sóc	QT.LĐ.14	01/01
15	QT Hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với hộ gia đình có người khuyết tật đặc biệt nặng	QT.LĐ.15	01/01
16	QT Thành lập cơ sở trợ giúp xã hội công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	QT.LĐ.16	01/01
17	QT Tổ chức lại, giải thể cơ sở trợ giúp xã hội công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	QT.LĐ.17	01/01
18	QT Đăng ký thành lập cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	QT.LĐ.18	01/01
19	QT Đăng ký thay đổi nội dung giấy chứng nhận đăng ký thành lập đối với cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền thành lập của Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	QT.LĐ.19	01/01
20	QT Giải thể cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền thành lập của Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	QT.LĐ.20	01/01
21	QT Cấp giấy phép hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội thuộc thẩm quyền cấp phép của Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	QT.LĐ.21	01/01
22	QT Cấp lại, điều chỉnh giấy phép hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội có giấy phép hoạt động do Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội cấp	QT.LĐ.22	01/01
23	QT Tiếp nhận đối tượng bảo trợ xã hội có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn vào cơ sở trợ giúp xã hội cấp huyện	QT.LĐ.23	01/01
24	QT Tiếp nhận đối tượng cần bảo vệ khẩn cấp vào cơ sở trợ giúp xã hội cấp huyện	QT.LĐ.24	01/01
25	QT Tiếp nhận đối tượng tự nguyện vào cơ sở trợ giúp xã hội cấp huyện	QT.LĐ.25	01/01
26	QT Dừng trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội cấp huyện	QT.LĐ.26	01/01
V	Lĩnh vực Giáo dục nghề nghiệp		
27	QT Thành lập hội đồng Trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện. (02 cấp sở + huyện)	QT.LĐ.27	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
28	QT Miễn nhiệm chủ tịch, các thành viên hội đồng trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.(02 cấp sở + huyện)	QT.LĐ.28	01/01
29	QT Cách chức chủ tịch, các thành viên hội đồng trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.(02 cấp sở + huyện)	QT.LĐ.29	01/01
30	QT Cấp chính sách nội trú cho học sinh, sinh viên tham gia chương trình đào tạo trình độ cao đẳng, trung cấp tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tư thục hoặc cơ sở giáo dục có vốn đầu tư nước ngoài.	QT.LĐ.30	01/01
VI	Lĩnh vực Trẻ em		
31	QT Áp dụng biện pháp can thiệp khẩn cấp hoặc tạm thời cách lý trẻ em khỏi môi trường hoặc người gây tổn hại cho trẻ em.	QT.LĐ.31	01/01
32	QT Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em.	QT.LĐ.32	01/01
VI I	Lĩnh vực quản lý lao động ngoài nước		
33	QT Hỗ trợ cho người lao động thuộc đối tượng là người dân tộc thiểu số, người thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, thân nhân người có công với cách mạng đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng	QT.LĐ.33	01/01
VI II	Lĩnh vực An toàn lao động		
34	QT Hỗ trợ chi phí huấn luyện trực tiếp cho người lao động ở khu vực không có hợp đồng lao động	QT.LĐ.34	01/01
K	LĨNH VỰC GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO (30 thủ tục)		
I	Thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận		
1	QT Thành lập trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ công lập hoặc cho phép thành lập trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ dân lập, tư thục	QT.GD.01	01/01
2	QT Sáp nhập, chia, tách trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà	QT.GD.02	01/01
3	QT Giải thể trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập).	QT.GD.03	01/01
4	QT Thành lập trường tiểu học công lập, cho phép thành lập trường tiểu học tư thục	QT.GD.04	01/01
5	QT Sáp nhập, chia, tách trường tiểu học	QT.GD.05	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
6	QT Giải thể trường tiểu học (theo đề nghị của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trường tiểu học).	QT.GD.06	01/01
7	QT Thành lập trung tâm học tập cộng đồng	QT.GD.07	01/01
8	QT Cho phép trung tâm học tập cộng đồng hoạt động trở lại	QT.GD.08	01/01
9	QT Thành lập trường trung học cơ sở công lập hoặc cho phép thành lập trường trung học cơ sở tư thục	QT.GD.09	01/01
10	QT Sáp nhập, chia, tách trường trung học cơ sở	QT.GD.10	01/01
11	QT Giải thể trường trung học cơ sở (theo đề nghị của cá nhân, tổ chức thành lập trường)	QT.GD.11	01/01
12	QT Thành lập lớp năng khiếu thể dục thể thao thuộc trường tiểu học, trường trung học cơ sở	QT.GD.12	01/01
13	QT Chuyển đổi cơ sở giáo dục mầm non bán công sang cơ sở giáo dục mầm non dân lập	QT.GD.13	01/01
14	QT Chuyển đổi cơ sở giáo dục mầm non bán công sang cơ sở giáo dục mầm non công lập.	QT.GD.14	01/01
15	QT Công nhận xã đạt chuẩn phổ cập giáo dục, xóa mù chữ	QT.GD.15	01/01
16	QT Công nhận trường tiểu học đạt mức chất lượng tối thiểu	QT.GD.16	01/01
17	QT Quy trình đánh giá, xếp loại “Cộng đồng học tập” cấp xã	QT.GD.17	01/01
18	QT Công nhận phổ cập giáo dục mầm non cho trẻ em năm tuổi đối với đơn vị cấp cơ sở	QT.GD.18	01/01
19	QT Xét cấp hỗ trợ ăn trưa cho trẻ em trong độ tuổi năm tuổi	QT.GD.19	01/01
II	Thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng Giáo dục và đào tạo		
20	QT Cho phép trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ hoạt động giáo dục	QT.GD.20	01/01
21	QT Cho phép trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ hoạt động giáo dục trở lại	QT.GD.21	01/01
22	QT Cho phép trường tiểu học hoạt động giáo dục	QT.GD.22	01/01
23	QT Cho phép trường tiểu học hoạt động giáo dục trở lại	QT.GD.23	01/01
24	QT Cho phép trường trung học cơ sở hoạt động giáo dục	QT.GD.24	01/01
25	QT Cho phép trường trung học cơ sở hoạt động trở lại	QT.GD.25	01/01
26	QT Chuyển trường đối với học sinh trung học cơ sở	QT.GD.26	01/01
27	QT Cấp giấy phép, gia hạn giấy phép tổ chức hoạt động dạy thêm, học thêm đối với cấp trung học cơ sở	QT.GD.27	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
28	QT Chuyển trường đối với học sinh tiểu học	QT.GD.28	01/01
29	QT Tiếp nhận đối tượng học bổ túc THCS	QT.GD.29	01/01
30	QT Thuyên chuyển đối tượng học bổ túc THCS	QT.GD.30	01/01
M	LĨNH VỰC GIAO THÔNG VẬN TẢI (11 thủ tục) (Phòng Quản lý đô thị)		
1	QT Cấp giấy phép sử dụng tạm thời một phần vỉa hè, lòng đường không vào mục đích giao thông	QT.GT.01	01/01
2	QT Gia hạn giấy phép sử dụng tạm thời một phần vỉa hè, lòng đường không vào mục đích giao thông	QT.GT.02	01/01
3	QT Đăng ký phương tiện lần đầu đối với phương tiện chưa khai thác trên đường thủy nội địa	QT.GT.03	01/01
4	QT Đăng ký lần đầu đối với phương tiện đang khai thác trên đường thủy nội địa	QT.GT.04	01/01
5	QT Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển từ cơ quan đăng ký khác sang cơ quan đăng ký phương tiện thủy nội địa	QT.GT.05	01/01
6	QT Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp phương tiện thay đổi tên, tính năng kỹ thuật	QT.GT.06	01/01
7	QT Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển quyền sở hữu phương tiện nhưng không thay đổi cơ quan đăng ký phương tiện	QT.GT.07	01/01
8	QT Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển quyền sở hữu phương tiện đồng thời thay đổi cơ quan đăng ký phương tiện	QT.GT.08	01/01
9	QT Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chủ phương tiện thay đổi trụ sở hoặc nơi đăng ký hộ khẩu thường trú của chủ phương tiện sang đơn vị hành chính cấp tỉnh khác	QT.GT.09	01/01
10	QT Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký phương tiện	QT.GT.10	01/01
11	QT Xóa đăng ký phương tiện	QT.GT.11	01/01
N	LĨNH VỰC XÂY DỰNG (10 thủ tục) (Phòng Quản lý đô thị)		
I	Lĩnh vực xây dựng		
1.	Cấp Giấy phép xây dựng đối với công trình, nhà ở riêng lẻ XD trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố	QT.XD.01	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
2.	Cấp giấy phép di dời đối với công trình, nhà ở riêng lẻ XD trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố	QT.XD.02	01/01
3.	Cấp giấy phép sửa chữa, cải tạo đối với công trình, nhà ở riêng lẻ XD trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố.	QT.XD.03	01/01
4.	Cấp lại Giấy phép xây dựng đối với công trình, nhà ở riêng lẻ xây dựng trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố.	QT.XD.04	01/01
5.	Gia hạn Giấy phép xây dựng đối với công trình, nhà ở riêng lẻ xây dựng trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố.	QT.XD.05	01/01
6.	Điều chỉnh Giấy phép xây dựng đối với công trình, nhà ở riêng lẻ xây dựng trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử- văn hóa thuộc địa bàn quản lý, trừ các công trình thuộc thẩm quyền cấp GPXD của cấp trung ương, thành phố.	QT.XD.06	01/01
7.	Thẩm định thiết kế, dự toán xây dựng/ thiết kế, dự toán xây dựng điều chỉnh	QT.XD.07	01/01
II	Lĩnh vực quy hoạch xây dựng		
8.	Cấp Giấy phép quy hoạch dự án đầu tư xây dựng công trình thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý.	QT.XD.08	01/01
9.	Thủ tục thẩm định nhiệm vụ, nhiệm vụ điều chỉnh quy hoạch chi tiết của dự án đầu tư xây dựng công trình theo hình thức kinh doanh thuộc thẩm quyền phê duyệt của UBND cấp huyện	QT.XD.09	01/01
10.	Thẩm định đồ án, đồ án điều chỉnh quy hoạch chi tiết của dự án đầu tư xây dựng công trình theo hình thức kinh doanh thuộc thẩm quyền phê duyệt của UBND cấp huyện	QT.XD.10	01/01
O	LĨNH VỰC TÀI CHÍNH - KẾ HOẠCH (74 thủ tục)		
I	Lĩnh vực thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh		
1	QT Đăng ký thành lập hộ kinh doanh	QT.TC.01	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
2	QT Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh	QT.TC.02	01/01
3	QT Tạm ngừng hoạt động hộ kinh doanh	QT.TC.03	01/01
4	QT Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh	QT.TC.04	01/01
5	QT Cấp lại GCN đăng ký hộ kinh doanh	QT.TC.05	01/01
II Lĩnh vực thành lập và hoạt động của HTX			
6	QT Đăng ký HTX	QT.TC.06	01/01
7	QT Đăng ký thành lập chi nhánh, VPĐD, địa điểm kinh doanh của HTX	QT.TC.07	01/01
8	QT Đăng ký thay đổi tên, địa chỉ trụ sở chính, ngành, nghề sản xuất, kinh doanh, vốn điều lệ, người đại diện theo pháp luật; tên, địa chỉ, người đại diện chi nhánh, VPĐD của HTX	QT.TC.08	01/01
9	QT Đăng ký khi HTX chia	QT.TC.09	01/01
10	QT Đăng ký khi HTX tách	QT.TC.10	01/01
11	QT Đăng ký khi HTX hợp nhất	QT.TC.11	01/01
12	QT Đăng ký khi HTX sáp nhập	QT.TC.12	01/01
13	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi bị mất)	QT.TC.13	01/01
14	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện hợp tác xã (khi bị mất)	QT.TC.14	01/01
15	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi bị hư hỏng)	QT.TC.15	01/01
16	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện hợp tác xã (khi bị hư hỏng)	QT.TC.16	01/01
17	QT Thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (đối với trường hợp hợp tác xã giải thể tự nguyện)	QT.TC.17	01/01
18	QT Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	QT.TC.18	01/01
19	QT Thông báo thay đổi nội dung đăng ký hợp tác xã	QT.TC.19	01/01
20	QT Thông báo về việc góp vốn, mua cổ phần, thành lập doanh nghiệp của hợp tác xã	QT.TC.20	01/01
21	QT Tạm ngừng hoạt động của hợp tác xã, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	QT.TC.21	01/01
22	QT Chấm dứt hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	QT.TC.22	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
23	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi đổi từ giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh sang giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã)	QT.TC.23	01/01
24	QT Thay đổi cơ quan đăng ký hợp tác xã	QT.TC.24	01/01
III	Lĩnh vực đấu thầu		
25	QT Cung cấp và đăng tải thông tin về đấu thầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.25	01/01
26	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời sơ tuyển trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.26	01/01
27	QT Phát hành hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.27	01/01
28	QT Làm rõ hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.28	01/01
29	QT Sửa đổi hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.29	01/01
30	QT Làm rõ hồ sơ dự sơ tuyển, hồ sơ dự thầu, hồ sơ đề xuất trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.30	01/01
31	QT Mở thầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.31	01/01
32	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả đánh giá hồ sơ dự sơ tuyển trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.32	01/01
33	QT Thẩm định và phê duyệt kế hoạch lựa chọn Nhà đầu tư	QT.TC.33	01/01
34	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.34	01/01
35	QT Mời thầu, gửi thư mời thầu trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.35	01/01
36	QT Thẩm định và phê duyệt danh sách nhà đầu tư đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật trong lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.36	01/01
37	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.37	01/01
38	QT Giải quyết kiến nghị trong quá trình lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.38	01/01
39	QT Giải quyết kiến nghị về kết quả lựa chọn nhà đầu tư	QT.TC.39	01/01
40	QT Lựa chọn nhà thầu là cộng đồng dân cư, tổ chức đoàn thể, tổ, nhóm thợ	QT.TC.40	01/01
41	QT Thẩm định và phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu	QT.TC.41	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
42	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời quan tâm, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu đối với gói thầu dịch vụ tư vấn	QT.TC.42	01/01
43	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu đối với gói thầu xây lắp	QT.TC.43	01/01
44	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu đối với gói thầu mua sắm hàng hóa	QT.TC.44	01/01
45	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả đánh giá hồ sơ quan tâm đối với gói thầu dịch vụ tư vấn	QT.TC.45	01/01
46	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả đánh giá hồ sơ dự sơ tuyển đối với gói thầu xây lắp và mua sắm hàng hóa	QT.TC.46	01/01
47	QT Thẩm định và phê duyệt danh sách nhà thầu đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật	QT.TC.47	01/01
48	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu	QT.TC.48	01/01
49	QT Phê duyệt danh sách ngắn	QT.TC.49	01/01
50	QT Phát hành hồ sơ mời quan tâm, hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu	QT.TC.50	01/01
51	QT Làm rõ hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu	QT.TC.51	01/01
52	QT Sửa đổi hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu	QT.TC.52	01/01
53	QT Làm rõ hồ sơ dự thầu	QT.TC.53	01/01
54	QT Mở thầu	QT.TC.54	01/01
55	QT Gửi thư mời thầu đến các nhà thầu có tên trong danh sách	QT.TC.55	01/01
56	QT Giải quyết kiến nghị về các vấn đề liên quan trong quá trình lựa chọn nhà thầu	QT.TC.56	01/01
57	QT Giải quyết kiến nghị về kết quả lựa chọn nhà thầu	QT.TC.57	01/01
58	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.58	01/01
59	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.59	01/01
60	QT Phát hành hồ sơ mời thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.60	01/01
61	QT Làm rõ hồ sơ mời thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.61	01/01
62	QT Sửa đổi hồ sơ mời thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.62	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
63	QT Làm rõ hồ sơ dự thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.63	01/01
64	QT Mở thầu gói thầu dịch vụ phi tư vấn	QT.TC.64	01/01
65	QT Thẩm định và phê duyệt hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu qua mạng	QT.TC.65	01/01
66	QT Thẩm định và phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu cho gói thầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu rộng rãi và chào hàng cạnh tranh qua mạng	QT.TC.66	01/01
67	QT Phát hành hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu qua mạng	QT.TC.67	01/01
68	QT Làm rõ hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu qua mạng	QT.TC.68	01/01
69	QT Sửa đổi hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu qua mạng	QT.TC.69	01/01
70	QT Làm rõ hồ sơ dự thầu mua sắm hàng hóa đối với đấu thầu qua mạng	QT.TC.70	01/01
71	QT Mở thầu trên Hệ thống mạng đấu thầu quốc gia	QT.TC.71	01/01
IV	Lĩnh vực Quản lý công sản		
72	QT Mua quyền hóa đơn	QT.TC.72	01/01
73	QT Mua hóa đơn lẻ	QT.TC.73	01/01
V	Lĩnh vực Tài chính ngân sách		
74	QT Quyết toán dự án hoàn thành các dự án sử dụng vốn nhà nước (cấp huyện)	QT.TC.74	01/01
P	LĨNH VỰC VĂN HÓA VÀ THÔNG TIN (20 thủ tục)		
I	Văn hóa cơ sở		
1	QT Công nhận lần đầu “Cơ quan đạt chuẩn văn hóa”, “Đơn vị đạt chuẩn văn hóa”, “Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa”	QT.VH.01	01/01
2	QT Công nhận “Thôn văn hóa”, “Làng văn hóa”, “Áp văn hóa”, “Bản văn hóa” và tương đương	QT.VH.02	01/01
3	QT Công nhận “Tổ dân phố văn hóa” và tương đương	QT.VH.03	
4	QT Công nhận lần đầu “Xã đạt chuẩn văn hóa nông thôn mới”	QT.VH.04	01/01
5	QT Công nhận lại “Xã đạt chuẩn văn hóa nông thôn mới”	QT.VH.05	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
6	QT Công nhận lần đầu “Phường, Thị trấn đạt chuẩn văn minh đô thị”	QT.VH.06	01/01
7	QT Công nhận lại “Phường, Thị trấn đạt chuẩn văn minh đô thị”	QT.VH.07	01/01
II	Thư viện		
8	QT Đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 1.000 bản đến dưới 2.000 bản	QT.VH.08	01/01
	Lĩnh vực gia đình		
9	QT Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	QT.VH.09	01/01
10	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	QT.VH.10	01/01
11	QT Đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	QT.VH.11	01/01
12	QT Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	QT.VH.12	01/01
13	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	QT.VH.13	01/01
14	QT Đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	QT.VH.14	01/01
III	Lĩnh vực viễn thông và Internet		
15.	QT Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng	QT.VH.15	01/01
16.	QT Sửa đổi, bổ sung Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng	QT.VH.16	01/01
17.	QT Gia hạn Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng	QT.VH.17	01/01

TT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Phiên bản
18.	QT Cấp lại Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng	QT.VH.18	01/01
IV	Lĩnh vực xuất bản		
19.	QT Khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy	QT.VH.19	01/01
20.	QT Thay đổi thông tin khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy	QT.VH.20	01/01
U	LĨNH VỰC Y TẾ (4 thủ tục)		
1	QT Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống cho các đối tượng được quy định tại Khoản 2 Điều 5 Thông tư số 47/2014/TT-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2014	QT.YT.01	01/01
2	QT Cấp đổi giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống cho các đối tượng được quy định tại Khoản 2 Điều 5 Thông tư số 47/2014/TT-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2014	QT.YT.02	01/01
3	QT Cấp giấy xác nhận kiến thức về an toàn thực phẩm đối với tổ chức	QT.YT.03	01/01
4	QT Cấp giấy xác nhận kiến thức về an toàn thực phẩm đối với cá nhân	QT.YT.04	01/01
V	LĨNH VỰC THANH TRA (10 thủ tục)		
1	QT Tiếp công dân	QT.TT.01	01/01
2	QT Xử lý đơn thư	QT.TT.02	01/01
3	QT Giải quyết khiếu nại lần đầu	QT.TT.03	01/01
4	QT Giải quyết khiếu nại lần hai	QT.TT.04	01/01
5	QT Giải quyết tố cáo	QT.TT.05	01/01
	Lĩnh vực phòng chống tham nhũng		
6	QT Thực hiện kê khai tài sản, thu nhập	QT.TT.06	01/01
7	QT Công khai bản kê tài sản, thu nhập	QT.TT.07	01/01
8	QT Xác minh tài sản, thu nhập	QT.TT.08	01/01
9	QT Tiếp nhận yêu cầu giải trình	QT.TT.09	01/01
10	QT Thực hiện việc giải trình	QT.TT.10	01/01

Phụ lục 02
DANH MỤC BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.01.01	Bảng nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài
2	BM.ISO.01.02	Bảng nhận diện các bên quan tâm và nhu cầu, mong đợi của họ
3	BM.ISO.01.03	Bảng nhận diện các quá trình HTQLCL
4	BM.ISO.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
5	BM.ISO.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội
6	BM.ISO.03.01	Danh mục kiểm soát tài liệu
7	BM.ISO.03.02	Phiếu yêu cầu viết / sửa tài liệu
8	BM.ISO.03.03	Danh sách phân phối tài liệu
9	BM.ISO.04.01	Danh mục cặp hồ sơ
10	BM.ISO.04.02	Danh mục hồ sơ
11	BM.ISO.05.01	Chương trình đánh giá năm
12	BM.ISO.05.02	Kế hoạch đánh giá
13	BM.ISO.05.03	Phiếu đánh giá
14	BM.ISO.05.04	Báo cáo sự không phù hợp
15	BM.ISO.05.05	Báo cáo đánh giá tổng hợp
16	BM.ISO.06.01	Chương trình họp xem xét Lãnh đạo
17	BM.ISO.06.02	Biên bản họp xem xét Lãnh đạo
18	BM.ISO.07.01	Phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục

PHỤ LỤC 03

**PHIẾU ĐIỀU TRA NỘI BỘ VỀ QUÁ TRÌNH ÁP DỤNG HTQLCL THEO TIÊU
CHUẨN ISO 9001:2015 TẠI UBND QUẬN KIẾN AN**

Để đánh giá hiệu quả, những điểm được và chưa được của việc áp dụng Hệ thống ISO 9001:2015 tại UBND quận Kiến An, đề nghị anh chị vui lòng cho biết những thông tin sau đây:

Họ tên:

Đơn vị công tác:

Chức vụ : Cán bộ quản lý Nhân viên

1. Theo Anh, Chị việc áp dụng Hệ thống ISO 9001: 2015 tại UBND quận là cần thiết hay không?

Cần thiết Không cần thiết Có hay không cũng được

2. Anh chị có được phổ biến Sổ tay chất lượng; Chính sách và Mục tiêu chất lượng và có tham gia và xây dựng các quy trình đang áp dụng tại phòng, ban mình không?

Có và đầy đủ Có nhưng chưa đầy đủ Không

3. Anh/chị đã được đào tạo về HTQLCL ISO 9001:2015 chưa?

Chưa Được đào tạo nhưng chưa kỹ Được đào tạo kỹ

4. Anh chị hãy đánh giá hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ việc áp dụng Hệ thống ISO tại UBND quận như thế nào?

Đầy đủ, cần thiết Hình thức, cần hoàn thiện hơn Không quan tâm

5. Anh chị đánh giá thế nào về thái độ của các nhân viên trong việc thực hiện Hệ thống ISO?

Tự nguyện Không phản ứng Không muốn thực hiện

6. Theo Anh chị các qui trình ISO đang áp dụng tại đơn vị mình có giúp công việc được giải quyết nhanh hơn không?

Nhanh hơn Chậm hơn Không thay đổi

7. Từ khi áp dụng ISO anh chị gặp phải những khó khăn gì?

Các quy trình thay đổi liên tục, không thể cập nhật kịp thời

- Lãnh đạo chưa quan tâm nhiều đến ISO nên thiếu chỉ đạo sát sao
- Việc quản lý hồ sơ, tài liệu văn bản phức tạp
- Thiếu thôn về nguồn nhân lực thực hiện ISO
- Trình độ năng lực CNCNV không đáp ứng công việc
- Quá nhiều quy trình hướng dẫn, biểu mẫu nên khó khăn trong việc áp dụng
- Chưa có hình thức thưởng, phạt khi các bộ phận chưa áp dụng quy trình
- Thiếu sự phối hợp giữa các phòng ban trong đơn vị
- Các yếu tố khác:

8. Từ khi áp dụng hệ thống QLCL ISO, số lần phát sinh lỗi trong quá trình công tác so với không áp dụng như thế nào?

- Ít hơn Nhiều hơn Không thay đổi Không biết

9. Để việc thực hiện Hệ thống ISO được tốt hơn, theo anh chị cần phải làm gì? (có thể chọn nhiều phương án)

- Tăng cường nhận thức Đào tạo chuyên sâu cho tất cả cán bộ nhân viên
- Nâng cao trách nhiệm bộ phận chuyên trách
- Tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc, tổng kết rút kinh nghiệm
- Xây dựng chế tài (phạt, kỷ luật, khiển trách...)
- Tăng cường năng lực lãnh đạo, quản lý
- Tăng kinh phí thực hiện
- Thu hút nhân sự giỏi và xây dựng nguồn nhân lực
- Tăng lương
- Tin học hóa HTQLCL

Xin chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Anh/chị!

PHỤ LỤC 04

**BẢNG TỔNG HỢP VỀ KẾT QUẢ KHẢO SÁT NỘI BỘ HỆ THỐNG ISO
9001:2015 TẠI UBND QUẬN KIẾN AN**

Số TT	Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ (%)
1	Theo Anh, Chi việc áp dụng Hệ thống ISO 9001: 2015 tại UBND quận là cần thiết hay không ?	
	- Cần thiết	80,00%
	- Không cần thiết	15,29%
	- Có hay không cũng được	4,71%
2	Anh chị có được phổ biến Sổ tay chất lượng; Chính sách và Mục tiêu chất lượng và có tham gia và xây dựng các quy trình đang áp dụng tại phòng, ban mình không?	
	- Có và đầy đủ	70,59%
	- Có nhưng chưa đầy đủ	25,88%
	- Không	3,53%
3	Anh/chị đã được đào tạo về HTQLCL ISO 9001:2015 chưa?	
	- Chưa	15,29%
	- Được đào tạo nhưng chưa kỹ	52,94%
	- Được đào tạo kỹ	31,76%
4	Hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ việc áp dụng Hệ thống ISO tại UBND quận như thế nào?	
	- Đầy đủ, cần thiết	56,47%
	- Hình thức, cần hoàn thiện hơn	28,24%
	- Không quan tâm	15,29%
5	Anh chị đánh giá thế nào về thái độ của các nhân viên trong việc thực hiện Hệ thống ISO?	
	- Tự nguyện	71,76%
	- Không phản ứng	12,94%
	- Không muốn thực hiện	15,29%
6	Theo Anh chị các qui trình ISO đang áp dụng tại đơn vị mình có giúp công việc được tốt hơn không?	
	- Tốt hơn	56,47%
	- Kém hơn	0,00%
	- Không thay đổi	43,53%

7	Từ khi áp dụng ISO anh chị gặp phải những khó khăn gì?	
	- Các quy trình thay đổi liên tục, không thể cập nhật kịp thời	41,18%
	- Lãnh đạo chưa quan tâm nhiều đến ISO nên thiếu chỉ đạo sát sao	65,88%
	- Việc quản lý hồ sơ, tài liệu văn bản phức tạp	22,35%
	- Thiếu thôn về nguồn nhân lực thực hiện ISO	30,59%
	- Trình độ năng lực CNCNV không đáp ứng công việc	20,00%
	- Quá nhiều quy trình hướng dẫn, biểu mẫu nên khó khăn trong việc áp dụng	36,47%
	- Chưa có hình thức thưởng, phạt khi các bộ phận chưa áp dụng quy trình	71,76%
	- Thiếu sự phối hợp giữa các phòng ban trong đơn vị	22,35%
	- Các yếu tố khác:	2,35%
8	Từ khi áp dụng hệ thống QLCL ISO, số lần phát sinh lỗi sau quá trình áp dụng ISO so với chưa áp dụng như thế nào?	
	- Ít hơn	64,71%
	- Nhiều hơn	0,00%
	- Không thay đổi	34,12%
	- Không biết	8,00%
9	Để việc thực hiện Hệ thống ISO được tốt hơn, theo anh chị cần phải làm gì? (có thể chọn nhiều phương án)	
	- Tăng cường nhận thức	72,00%
	- Đào tạo chuyên sâu cho tất cả cán bộ nhân viên	53,00%
	- Nâng cao trách nhiệm bộ phận chuyên trách	30,00%
	- Tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc, tổng kết rút kinh nghiệm	42,00%
	- Tăng cường cơ sở vật chất	5,00%
	- Xây dựng chế tài (phạt, kỷ luật, khiển trách...)	73%
	- Tăng cường năng lực lãnh đạo, quản lý	34%
	- Tăng kinh phí thực hiện	25,00%
	- Thu hút nhân sự giỏi	20,00%
	- Tăng lương	42,00%
	- Tin học hóa HTQLCL	72,00%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra

PHỤ LỤC 5
THÔNG KẾ DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
KHẢO SÁT BẰNG PHIẾU HỎI

STT	Tên đơn vị	Số phiếu trả lời
1	Văn phòng HĐND và UBND quận	12
2	Phòng Kinh tế	6
3	Phòng Lao động TB&XH	6
4	Phòng Giáo dục và đào tạo	7
5	Phòng Quản lý đô thị	7
6	Phòng Tài chính và kế hoạch	8
7	Phòng Văn hóa thông tin	6
8	Phòng Y tế	5
9	Thanh tra	6
10	Phòng Nội vụ	8
11	Phòng Tư pháp	5
12	Phòng Tài nguyên và môi trường	9
	TỔNG	85

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra

PHỤ LỤC 6
THÔNG KẾ DANH SÁCH LÃNH ĐẠO ĐƯỢC PHỎNG VẤN

STT	Tên đơn vị	Số cán bộ được hỏi
1	Văn phòng HĐND và UBND quận	3
2	Phòng Kinh tế	2
3	Phòng Lao động TB&XH	1
4	Phòng Giáo dục và đào tạo	2
5	Phòng Quản lý đô thị	1
6	Phòng Tài chính và kế hoạch	2
7	Phòng Văn hóa thông tin	2
8	Phòng Y tế	1
9	Thanh tra	2
10	Phòng Nội vụ	1
11	Phòng Tư pháp	1
12	Phòng Tài nguyên và môi trường	2
	TỔNG	20

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra