

KẾ HOẠCH

Xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2000 vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2008 - 2010

(Ban hành kèm theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 07/3/2008 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

I. TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC TRONG THỜI GIAN QUA

Ngày 14/7/2005, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 898/KH-UBND về việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 (tiêu chuẩn ISO) vào các cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) trên địa bàn tỉnh Tiền Giang đến năm 2008. Đến cuối năm 2007, trên địa bàn tỉnh đã có 60 cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) được xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO, bao gồm 38 đơn vị cấp tỉnh, 09 đơn vị cấp huyện, thành phố, thị xã và 13 đơn vị cấp xã. Trong đó, có 32 đơn vị các cấp đã được cấp giấy chứng nhận và 28 đơn vị đang trong quá trình xây dựng.

Phần lớn các cơ quan HCNN được cấp giấy chứng nhận đều áp dụng có hiệu quả, tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, kiểm soát tốt quá trình chất lượng, nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hoạt động quản lý; góp phần quan trọng thực hiện chương trình cải cách hành chính của tỉnh và thúc đẩy kinh tế, xã hội của tỉnh phát triển. Tuy nhiên, cũng còn một số đơn vị thực hiện chưa mang lại hiệu quả, do các nguyên nhân như: sự hiểu biết về tiêu chuẩn ISO còn hạn chế; tài liệu ISO được biên soạn còn rườm rà, thủ tục phức tạp dẫn đến khó thực hiện hoặc đi đến thực hiện hình thức; hồ sơ biên soạn các quy định, quy trình còn máy móc, kém linh hoạt, lại không kịp thời chỉnh sửa cho phù hợp. Ở những cơ quan còn các tồn tại trên thì việc vận hành, áp dụng tiêu chuẩn ISO không hiệu quả thiết thực, gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong quá trình áp dụng thực hiện và phiền hà cho các đối tác phục vụ. Mặt khác, năng lực của một số chuyên gia tư vấn (kể cả nội dung tư vấn), chuyên gia đánh giá chứng nhận chưa phù hợp và chưa đáp ứng về tính chất, đặc điểm của một cơ quan quản lý HCNN; sự phối hợp ý kiến giữa chuyên gia tư vấn áp dụng với chuyên gia đánh giá định kỳ, đánh giá tái chứng nhận có lúc, có nơi chưa nhất quán và đồng bộ; bên cạnh đó, cơ quan chuyên môn, các cơ quan HCNN của tỉnh cũng còn thụ động tiếp thu, chưa vận dụng áp dụng theo điều kiện của tỉnh và của từng cơ quan.

Những mặt đạt được và tồn tại như trên, đã được Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét và đã có chỉ đạo uốn nắn tại Hội nghị sơ kết công tác áp dụng tiêu chuẩn ISO trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2005 - 2007, vào cuối năm 2007.

Tiếp tục thực hiện Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan HCNN; khắc phục các tồn tại trong việc áp dụng tiêu chuẩn ISO thời gian qua; phục vụ thiết thực, có hiệu quả cho Chương trình cải cách hành chính nhà nước của tỉnh. Kế hoạch xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO vào các cơ quan HCNN của tỉnh năm 2008 - 2010, gồm có các nội dung, yêu cầu cơ bản như sau:

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu tổng quát:

Thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 14/NQ-TU ngày 01/10/2004 của Tỉnh ủy và Chương trình hành động của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính từ nay đến năm 2010, theo đó:

- Giúp các cơ quan HCNN trong tỉnh thiết lập một phương thức làm việc khoa học, tiên tiến; nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động quản lý.
- Thông qua những cam kết về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng nhằm cải tiến phương thức phục vụ, thỏa mãn ngày càng cao nhu cầu của tổ chức, nhân dân.
- Thực hiện có hiệu quả yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh cho từng giai đoạn.

b) Mục tiêu cụ thể:

Phấn đấu đến năm 2010, tất cả các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh đều áp dụng và được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn ISO, theo tinh thần Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg, ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ.

Khuyến khích Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, các cơ quan sự nghiệp trực tiếp phục vụ quản lý nhà nước xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO, theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ.

Các cơ quan thuộc lĩnh vực quốc phòng và an ninh có thể áp dụng tiêu chuẩn ISO theo hướng dẫn của cơ quan quản lý ngành cấp trên.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền

Tăng cường các biện pháp tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của CBCC về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO. Cần tổ chức tọa đàm,

giải thích trực tiếp đến từng cơ quan hành chính, những nơi còn vướng mắc. Giao Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp các cơ quan thông tin của tỉnh, các cấp chính quyền địa phương có hình thức và nội dung tuyên truyền phù hợp.

3. Tiếp tục xây dựng và nâng cao hiệu lực, hiệu quả áp dụng tiêu chuẩn ISO

a) Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo triển khai thực hiện việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đúng theo tinh thần Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các hướng dẫn của các ngành Trung ương có liên quan; tổ chức khắc phục, uốn nắn các nhược điểm, các tồn tại, bất cập trong thời gian qua. Phổ biến mô hình, kinh nghiệm áp dụng có hiệu quả (kể cả đơn vị chưa hiệu quả, các tồn tại như trên đã phân tích) để các cơ quan rút kinh nghiệm chung, thực hiện tốt hơn tại từng cơ quan.

b) Đối với các đơn vị đang xây dựng tiêu chuẩn ISO

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm:

+ Xác định rõ mục đích, yêu cầu và phạm vi áp dụng tiêu chuẩn ISO tại đơn vị. Trong đó, việc xác định phạm vi áp dụng cần chọn những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ chính của cơ quan hoặc những lĩnh vực mà các tổ chức, doanh nghiệp và công dân có nhu cầu cung cấp dịch vụ công để thực hiện, sau đó tùy điều kiện mở rộng phạm vi áp dụng;

+ Điều hành và cân đối nguồn lực cần thiết để đảm bảo việc thực hiện kế hoạch xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO tại đơn vị đạt hiệu quả cao và đúng tiến độ;

+ Gắn kết thực hiện 4 nội dung của cải cách hành chính trong quá trình thiết lập, xây dựng tiêu chuẩn ISO tại đơn vị. Theo đó, đề ra những cam kết trong chính sách, mục tiêu chất lượng nhằm đảm bảo thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính của tỉnh;

+ Căn cứ quy định, hướng dẫn của các cơ quan Trung ương và chỉ đạo của tỉnh để triển khai việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO tại đơn vị cho phù hợp.

- Cơ quan HCNN có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức: tạm dừng triển khai việc xây dựng tiêu chuẩn ISO, chờ sắp xếp lại cơ cấu tổ chức; thực hiện việc xác định những phần công việc đã thực hiện, hoặc tiến hành thanh lý hợp đồng tư vấn (đối với một số sở, ngành có sự thay đổi về tên gọi và cơ cấu tổ chức). Sau khi ổn định tổ chức, tiếp tục triển khai việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO.

c) Đối với các cơ quan HCNN đã được cấp giấy chứng nhận

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm:

+ Thường xuyên tuyên truyền, giáo dục CBCC về mục đích, ý nghĩa của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO; xem đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng, nhằm thực

hiện chương trình cải cách hành chính của tỉnh. Tổ chức khắc phục các tồn tại trong việc áp dụng tiêu chuẩn ISO thời gian qua.

+ Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra để việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng có hiệu quả; gắn kết và thực hiện tốt các yêu cầu với chương trình cải cách hành chính của tỉnh (trước mắt là thực hiện tốt cơ chế một cửa). Các quy trình, thủ tục công việc của đơn vị phải được quan tâm cải tiến theo hướng đơn giản, dễ hiểu, thiết thực theo điều kiện của từng đơn vị. Xem việc rút ngắn thời gian giải quyết công việc là một yêu cầu của cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Khi có vấn đề không tự giải quyết được thì đề nghị cơ quan chuyên môn (Sở Khoa học và Công nghệ) đến tư vấn, hỗ trợ khắc phục, không để kéo dài.

+ Xây dựng chương trình, kế hoạch nhằm duy trì và áp dụng có hiệu quả tiêu chuẩn ISO, trong đó cần chú trọng đối với chất lượng và hiệu quả của công tác đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng. Những đơn vị nào không duy trì hiệu lực của giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO hoặc áp dụng tiêu chuẩn ISO không hiệu quả thì Thủ trưởng đơn vị đó sẽ chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

+ Cần quan tâm bồi dưỡng, đào tạo kiến thức về tiêu chuẩn ISO cho lực lượng làm công tác chất lượng; đồng thời có các chế độ động viên, khen thưởng kịp thời.

- Cơ quan HCNN có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ ảnh hưởng đến các lĩnh vực áp dụng tiêu chuẩn ISO thì đơn vị tự chỉnh sửa, biên soạn lại (hoặc đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn) các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo chức năng, nhiệm vụ mới. Sau đó, đề nghị tổ chức đánh giá thực hiện việc đánh giá lại theo cơ cấu tổ chức mới tại các lần đánh giá giám sát hoặc đánh giá tái chứng nhận.

4. Tổ công tác ISO - Hành chính tỉnh:

- Hướng dẫn các cơ quan HCNN tỉnh áp dụng tiêu chuẩn ISO các thủ tục hành chính, các nội dung công tác theo chức năng nhiệm vụ của từng cơ quan, đảm bảo phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh, nâng cao hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO.

- Thực hiện tốt nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1634/QĐ-UBND ngày 24/4/2006.

- Cho phép Tổ công tác thực hiện tư vấn đối với các cơ quan mới triển khai áp dụng hoặc các đơn vị xã, phường, thị trấn.

- Tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn khắc phục những vướng mắc ở các cơ quan đã áp dụng, nhất là các cơ quan còn vướng mắc, áp dụng chưa hiệu quả rõ rệt, còn tồn tại nhược điểm.

- Thực hiện một số công việc có liên quan khác khi được Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh phân công.

5. Lộ trình áp dụng tiêu chuẩn ISO vào các cơ quan hành chính các cấp
(Theo danh sách đính kèm).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Sở Khoa học và Công nghệ

- Tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Kế hoạch này;
- Kịp thời tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo công tác áp dụng tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan HCNN tỉnh đạt được hiệu quả cao, góp phần thực hiện chương trình cải cách hành chính của tỉnh;
- Hướng dẫn một số sở ngành có sự sắp xếp lại về cơ cấu, tổ chức tiếp tục triển khai việc áp dụng tiêu chuẩn ISO phù hợp với yêu cầu tổ chức mới;
- Hướng dẫn các cơ quan HCNN của tỉnh trong việc biên soạn, cải tiến tài liệu của tiêu chuẩn ISO theo hướng đơn giản hơn, dễ hiểu, thiết thực theo điều kiện của từng đơn vị và nâng cao hiệu quả của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO;
- Tổ chức rà soát, hướng dẫn, uốn nắn ngay các cơ quan HCNN áp dụng tiêu chuẩn ISO chưa hiệu quả, còn vướng mắc, không để kéo dài, dẫn đến việc áp dụng hình thức;
- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để sớm thành lập tổ chức đánh giá chứng nhận tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan HCNN được cơ quan có thẩm quyền công nhận;
- Kịp thời kiến nghị Bộ Khoa học và Công nghệ để có các giải pháp giải quyết khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện;
- Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, chỉ đạo và hỗ trợ tổ công tác ISO- Hành chính tỉnh trong các hoạt động sau:
 - + Định kỳ hàng năm thực hiện khảo sát, đánh giá tình hình áp dụng tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan HCNN tỉnh và tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh.
 - + Hướng dẫn, đào tạo cho cán bộ, công chức các cơ quan HCNN tỉnh về tiêu chuẩn ISO và nghiệp vụ, kinh nghiệm đánh giá chất lượng nội bộ.

2. Các cơ quan HCNN tỉnh

- Thủ trưởng các cơ quan hành chính cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Mỹ Tho căn cứ Kế hoạch này để thực hiện;

- Tổ chức rút kinh nghiệm và uốn nắn, khắc phục các tồn tại trong việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO tại đơn vị;

- Thực hiện chế độ báo cáo theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ.

3. Về thi đua, khen thưởng: Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì phối hợp Ban Thi đua - Khen thưởng tỉnh đề xuất chế độ khen thưởng đối với các cơ quan và cán bộ công chức có thành tích xuất sắc, nổi bật trong việc áp dụng có hiệu quả tiêu chuẩn ISO.

4. Kinh phí thực hiện

Giao Giám đốc Sở Tài chính cân đối ngân sách từ nguồn quản lý hành chính tỉnh hàng năm để xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan HCNN tỉnh.

- Đối với kinh phí tư vấn, đánh giá chứng nhận lần đầu của các cơ quan HCNN tỉnh và kinh phí của hoạt động quản lý (bao gồm cả hoạt động của tổ công tác ISO - Hành chính tỉnh): Sở Khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm lập dự toán hàng năm báo cáo Sở Tài chính tổng hợp đưa vào kế hoạch; quản lý, kiểm tra cấp phát kinh phí theo tiến độ thực hiện và đúng quy định của Nhà nước.

- Đối với kinh phí đánh giá giám sát, đánh giá chứng nhận lại: các cơ quan HCNN có trách nhiệm tổng hợp chung với dự toán đơn vị hàng năm gửi Sở Tài chính, để tổng hợp đưa vào kế hoạch và cấp phát trực tiếp cho các đơn vị.

- Riêng kinh phí cho việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn ISO cho các cơ quan HCNN xã, phường, thị trấn được sử dụng từ nguồn ngân sách phân cấp cho huyện, thành phố, thị xã.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu thủ trưởng các sở, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Mỹ Tho, thị xã Gò Công thực hiện tốt Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các khó khăn, vướng mắc (nếu có) để chỉ đạo./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Phòng