

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

TÓM TẮT LUẬN VĂN

CHƯƠNG 1ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO9000
TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.1 HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO9000Error!
Bookmark not defined.

1.1.1 Khái quát về bộ tiêu chuẩn ISO9000..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 Những nội dung chính của tiêu chuẩn ISO9001:2008 ... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.3 Các yêu cầu, điều kiện để áp dụng thành công hệ thống QLCL theo ISO9000**Error!**
Bookmark not defined.

**1.2 DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ LỢI ÍCH CỦA ISO9000 ĐỐI VỚI DỊCH
VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**.....Error! Bookmark not defined.

1.2.1 Khái niệm Dịch vụ hành chính công **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Các yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính công..... **Error!**
Bookmark not defined.

1.2.3 Lợi ích của ISO9000 đối với dịch vụ hành chính**Error! Bookmark not defined.**

1.2.4 Các bước triển khai hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO9001:2008 trong dịch vụ
hành chính..... **Error! Bookmark not defined.**

**1.3 THỰC TRẠNG ÁP DỤNG ISO9000 TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
Ở NƯỚC TA HIỆN NAY**Error! Bookmark not defined.

1.3.1 Thực trạng áp dụng ISO9000 trong các cơ quan hành chính ở nước ta hiện nay.
..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3.2 Các nhược điểm quan trọng của quản lý theo hình thức ISO hiện nay.... **Error!**
Bookmark not defined.

CHƯƠNG 2ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2000 TẠI TỔNG CỤC HẢI QUAN **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

2.1 KHÁI QUÁT VỀ TỔNG CỤC HẢI QUAN.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của TCHQ **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Vai trò, nhiệm vụ của Hải quan Việt nam..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Sơ đồ tổ chức Hải quan Việt Nam..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2 THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO9000 TẠI TỔNG CỤC HẢI QUAN.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2.1 Quá trình triển khai và áp dụng Hệ thống QLCL theo ISO9000 tại TCHQ**Error! Bookmark not defined.**

2.2.2 Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 tại Tổng cục Hải quan.**Error! Bookmark not defined.**

2.2.3 Những điểm đạt được và những hạn chế trong quá trình triển khai áp dụng ISO9000 ở TCHQ..... **Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 3**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG THÀNH CÔNG HỆ THỐNG QLCL THEO ISO9000 TẠI TCHQ**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

3.1 QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG ÁP DỤNG ISO9000 Ở TCHQ**Error! Bookmark not defined.**

3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG THÀNH CÔNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9000 TẠI TỔNG CỤC HẢI QUAN.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Sự cam kết và hỗ trợ của lãnh đạo Tổng cục.. **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Tăng cường hoạt động đào tạo nhằm nâng cao nhận thức của toàn bộ CBCC về vai trò của chất lượng và QLCL..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.3 Thay đổi mô hình đào tạo, nội dung, phương pháp đào tạo cán bộ công chức**Error! Bookmark not defined.**

3.2.4 Đẩy mạnh vai trò của đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR)**Error! Bookmark not defined.**

3.2.5 Áp dụng các công cụ nhằm hỗ trợ và tạo điều kiện nâng cao hiệu quả và hiệu lực của hệ thống QLCL theo ISO 9000 **Error! Bookmark not defined.**

KẾT LUẬN**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**