

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015

1.1. Các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước

a. Công trình nghiên cứu trong nước

- Trường cao Đẳng cộng đồng đồng Đờng Tháp áp dụng ISO 9001:2015.
- Bệnh viện Đa khoa Huyện Tịnh Biên, Tỉnh AN Giang áp dụng ISO 9001:2008.
- Phường Châu Văn Liêm, Quận Ô Môn, Thành Phố Cần Thơ áp dụng ISO 9001:2008 năm 2012 đến nay.
- Xã Trường Xuân A, Huyện Thới Lai, Thành Phố Cần Thơ, đã ứng dụng phương pháp quản lý chất lượng ISO 9001:2008, cơ bản đã mang lại quản lý hiệu quả cho địa phương. Có 13 xã của Huyện Thới Lai, Thành Phố Cần Thơ đến nay có những bước tiến quan trọng trong quản lý hành chính...

b. Công trình nghiên cứu nước ngoài

Nước Hàn Quốc cải cách hành chính bằng các tiêu chuẩn quản lý chất lượng cao, luôn lắng nghe ý kiến của người dân để điều chỉnh hành chính phù hợp thu hút đầu tư và sự tiện lợi dịch vụ công của người dân. Xóa bỏ một nửa thủ tục hành chính, cải cách toàn diện của một số nước: như lao động, công nghệ, tài chính, nhân sự theo mô hình công nghiệp hiện đại. Hiện nay, tại Hàn Quốc, bình quân có 27 công chức trên mỗi 1.000 dân, tỷ lệ này ở Hoa Kỳ là 75,4, Pháp là 82,2...Trích WWW.saigondautu.com.vn số ra ngày 09/04/2015.)

Malaysia; Singapo; Indonesia; Nhật Bản; Vương Quốc Anh và Bắc Ireland gọi tắt là nước Anh .v..v....

1.2 . Những vấn đề tiếp tục nghiên cứu về hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015

Mô hình được xác định quan trọng nhất trong tổ chức hành chính cấp xã, có ảnh hưởng đến quá trình hoạt động toàn diện hành chính, có liên quan kết giữa nhà nước với

khách hàng, hạn chế những rủi ro của HTQLCL.

1.3 . Hướng nghiên cứu luận văn

Tạo ra môi trường hành chính cấp xã với mô hình quản lý mới đáp ứng yêu cầu thỏa mãn người dân, tổ chức, doanh nghiệp, sắp xếp bộ máy hành chính từ khâu nhỏ nhất như là hồ sơ, văn bản, đánh số mã vạch, kiện toàn hệ thống công nghệ thông tin, giảm thiểu chi phí hoạt động hành chính, phân bổ nguồn lực con người phục vụ tinh gọn bộ máy hành chính.

CHƯƠNG 2: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015

2.1. Những vấn đề cơ bản của hệ thống ISO 9001:2015

2.1.1. Khái niệm chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng

Khái niệm chất lượng ?

Chất lượng là sản phẩm của tổng thể những thuộc tính của nó quy định tính thích sản phẩm thỏa mãn nhu cầu phù hợp với người sử dụng.

Hệ thống chất lượng ?

HTQLCL là một loại hình chặt chẽ, đưa ra chiến lược mục tiêu đúng đắn đưa ra những chính sách và những vấn đề phù hợp với điều kiện thực tiễn. Nguồn lực được xây dựng và đào tạo cơ bản phù hợp tổ chức hoạt động hiệu quả, quản lý tốt các vấn đề chất lượng.

2.1.2. Những điểm chính về hệ thống quản lý hành theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015

Áp dụng HTQLCL tiêu chuẩn mới theo tiêu chuẩn quốc tế cũng là một cách giúp các tổ chức nâng cao năng lực quản lý, cạnh tranh bình đẳng sân chơi chung của thị trường thúc đẩy sự phát triển vượt qua giới hạn hàng rào kỹ thuật và những quy định pháp luật trong nước và nước ngoài.

2.1.3. Khái niệm quản lý hành chính và quản lý hành chính theo tiêu chuẩn ISO

9001:2015

Khái niệm quản lý hành chính ?

Quản lý hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của Nhà nước, có tổ chức, điều chỉnh hành vi của con người, tập thể bằng quyền lực pháp luật duy trì mối quan hệ liên kết giữa xã hội với con người tạo ra sự phát triển chung. Hệ thống hành chính được phân cấp từ trung ương đến địa phương thực hiện các chức năng nhiệm vụ mang tính thống nhất.

2.1.4. Ưu điểm, nhược điểm và tác dụng của ISO 9001:2015 trong quản lý hành chính

Ưu điểm: Có sự kiểm soát chặt chẽ hành chính, phát triển theo cơ chế mở

Nhược điểm: Nếu nhiều hồ sơ thì trở nên phức tạp và không kiểm soát chặt chẽ.

Tác dụng: Nâng cao hình ảnh vị thế đơn vị phục vụ thỏa mãn khách hàng.

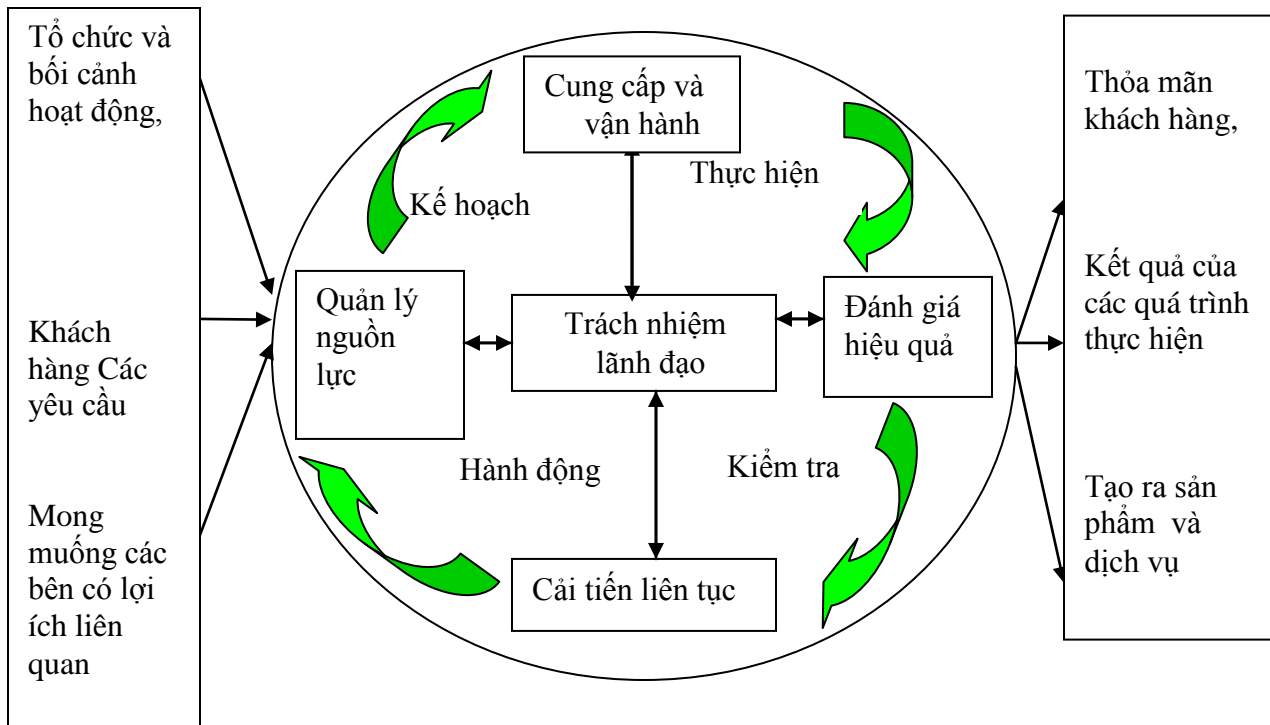
2.2. Nội dung triển khai áp dụng Hệ thống ISO 9001:2015

2.2.1. Quy trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Các yêu cầu chung; Các nguyên tắc quản lý chất lượng; tài liệu hệ thống quản lý chất lượng; nội dung xây dựng hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính cấp xã Thới Sơn;

Các bước chuẩn bị hệ thống: Bước 1- chuẩn bị ; Bước 2- Xây dựng hệ thống văn bản; Bước 3- Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng; Bước 4- Đánh giá chứng nhận.

2.2.2 Nội dung của hệ thống ISO 9001:2015



Sơ đồ : Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015

Phạm vi áp dụng; tài liệu viện dẫn; thuật ngữ và định nghĩa; bối cảnh của tổ chức; sự lãnh đạo; hoạch định; hỗ trợ; điều hành; đánh giá kết quả hoạt động; cải tiến.

2.2.3 Yêu cầu áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 điều kiện áp dụng hệ thống

Hệ thống quản lý chất lượng được quy định theo thông lệ quốc tế có yêu cầu: Tính ổn định sản phẩm và dịch vụ, phù hợp với mọi loại hình tổ chức cấp xã, sản phẩm phù hợp với pháp luật yêu cầu đặt ra không làm ảnh hưởng đến phương hại mọi vấn đề trong quá trình vận hành, những chế định, điều kiện phù hợp.

Mô hình tổ chức xây dựng các văn bản, tài liệu hồ sơ được xây dựng hệ tổ chức phải xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

2.2.4 Điều kiện áp dụng hệ thống

Cấp lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; trình độ công nghệ, thiết bị, cơ sở vật chất; chuyên gia tư vấn.

2.3 Nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng ISO 9001:2015

- Nhân tố ảnh hưởng bên ngoài: Điều kiện kinh tế, trình độ kinh tế- sản xuất; chính

sách khoa học kỹ thuật; điều kiện chính sách quản lý....

- Nhân tố ảnh hưởng bên trong đơn vị: lãnh đạo, con người, trình độ, cơ sở vật chất, thái độ....

2.4 Bài học kinh nghiệm từ xã Trường Xuân A, huyện Thới Lai, Thành Phố Cần Thơ cho xã Thới Sơn tham khảo mô hình.

Xã Trường Xuân A, huyện Thới Lai, Thành Phố Cần Thơ ứng dụng tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008, ngày 3 tháng 10 năm 2015 tổ chức ra mắt mô hình ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Bộ phận “Tiếp nhận và trả kết quả” mô hình “một cửa hiện đại” tại UBND xã Trường Xuân A có 6 nơi giao dịch ở các lĩnh vực: Trả kết quả và tiếp nhận hồ sơ hành chính; lĩnh vực đất đai; xây dựng; chính sách - xã hội; tư pháp và hộ tịch .v.v.... với 7 cán bộ công chức chuyên trách và bán chuyên trách, ở mỗi quầy giao dịch đều có thể áp dụng mềm quản lý hồ sơ hành chính “tiếp nhận và trả kết quả”. Mỗi điểm trang bị: các điểm làm việc, bàn tiếp công dân, 6 máy tính, 3 máy in , máy photocopy và các thiết bị khác, với tổng kinh phí cấp xã gần 375 triệu đồng, từ nguồn đầu tư ngân sách huyện.

Được sử dụng điện thoại tra cứu, máy quét mã vạch từng loại hồ sơ được cập nhật bằng phần mềm chuyên dụng cập nhật hồ sơ từ đầu vào tiếp nhận hồ sơ cho đến khâu đầu ra trả kết quả đúng hạn hay trễ hạn ...v.v.. Trích từ trang web: <http://cantho.gov.vn/> số ra ngày 03-12-2015.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH XÃ THỚI SƠN HIỆN NAY VÀ SỰ CẦN THIẾT PHẢI ÁP DỤNG ISO 9001: 2015 XÃ THỚI SƠN

3.1. Giới thiệu về quản lý hành chính xã Thới Sơn

Tên đầy đủ: Đảng ủy và Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã Thới Sơn.

Địa chỉ: Ấp Sơn Tây, Xã Thới Sơn, Huyện Tịnh Biên, Tỉnh An Giang. Có diện tích tự nhiên là 2431,57 ha, là xã có đồng bằng và đồi núi, chủ yếu làm nông nghiệp, tính đến khoảng tháng 12/2015 số dân toàn xã có 6990 người. Theo quy định chính phủ số 08/2016 ban hành ngày 25/01/2016 xã Thới Sơn loại II có một phó chủ tịch xã.

2.1.1. Phương pháp quản lý hành chính xã Thới Sơn

Điều hành theo cơ chế hành pháp và chấp hành—điều hành của nhà nước cấp trên. Bao gồm có bốn phương pháp thông thường đó là: Phương pháp thuyết phục, cưỡng chế, hành chính, kinh tế.

Số phần trăm trung bình người dân có đánh giá tốt với một số chỉ tiêu chất lượng phục vụ hành chính cấp xã Thới Sơn

STT	Chỉ tiêu		Tỷ lệ %
1	công chức tiếp nhận vụ việc và giải quyết bức xúc	Tác phong, thái độ, tinh thần trách nhiệm	92.0
		Mức độ đầy đủ, dễ hiểu	99
2	Công khai công vụ	Vị trí làm việc, nơi tiếp công dân, tổ chức	83
		Các nội dung niêm yết	82.5
		Đeo thẻ công chức, đặt bản tên trên bàn làm việc	78.5
		Thủ tục hành chính theo quy định nhà nước	99.5
		Ngoài thủ tục quy định có yêu cầu thêm thủ tục và giấy tờ khác	3.5
3	Thời gian	Thời gian chờ đợi đến giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính	25.5
		Nếu chờ đợi lâu, lý do về hành chính	94.5
3		Thời gian giải quyết hồ sơ đến hẹn	95
4	Cơ cấu tổ chức giám sát	Các điều kiện phản ánh, kiến nghị, Góp ý....	72
		Tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý của cán bộ...	64
		Phản hồi các phản ánh kiến nghị, góp ý	81
5	Mức độ hài lòng chung của cơ quan hành chính cấp xã		89.5

Chất lượng phục vụ người dân hài lòng đạt 89.5 % là kết quả thực hiện sự phối hợp nhịp nhàng của các đơn vị đồng cấp tạo cơ sở hoà hòa trong nền hành chính cấp xã đáp ứng khách hàng ngày càng tốt hơn.

3.1.2. Hoạt động quản lý hành chính xã Thới Sơn

- Bộ máy hành chính được sắp xếp theo chức năng riêng biệt, chương trình hành

động, dự án kế hoạch, luật ban hành trong thời hạn có hiệu của cấp thẩm quyền ủy ban nhân dân và đảng ủy xã.

- Hoạt động theo nghị quyết đại hội Đảng bộ, cấp trên, ủy ban nhân dân.

- Hoạt động thực hiện theo chính sách của nhà nước quy định ban hành tác động đến phát triển kinh tế, văn hóa xã hội, quốc phòng- an ninh trật tự. Đánh giá khen thưởng, xử phạt, kỷ luật, chế độ thuộc cấp xã quản lý.

- Hoạt động thực hiện thu, chi ngân sách, quỹ phúc lợi, chăm lo chính sách an sinh xã hội, thực hiện theo quy chế nghị quyết. Mua sắm, trang bị những vấn đề liên quan đến cấp xã và liên quan ngành, dự án địa phương.

- Giám sát, phòng chống tham nhũng.....

3.1.3. Đặc điểm của xã Thới Sơn có ảnh hưởng đến việc áp dụng ISO 9001:2015

Toàn xã Thới Sơn có 04 văn phòng ấp, hiện nay có 03 văn phòng ấp trang bị máy in và máy tính nối mạng internet quốc tế, bộ máy tính có cấu hình đạt mức độ thấp sử dụng cơ bản cho việc văn phòng hành chính ấp. Còn lại 01 ấp chưa trang bị đủ công nghệ thông tin, thuận lợi cho việc thực hiện văn phòng điện tử và giao dịch hành chính liên thông qua mạng văn bản áp dụng quản lý chính cấp xã từ ấp đến xã và ngược lại.

3.2. Thực trạng hoạt động quản lý hành chính của xã Thới Sơn hiện nay

Bộ phận tiếp nhận một cửa và xử lý thông tin giữa cơ quan hành chính giữa người thực hiện thủ tục hành chính khách hàng ở mức rất cao, tỷ lệ 100% , khi tiếp nhận và trả kết quả ngay khi tiếp nhận thủ tục hành chính và đúng hẹn 100% yêu cầu của khách hàng. Những hồ sơ tồn đọng như tranh chất đất đai chủ yếu là giấy chứng nhận đo lập bản đồ địa chính hiện còn 40 giấy chứng nhận chiếm khoảng 10% chưa giải quyết được là do nguyên nhân khác từ phía nhân dân.

3.3. Phân tích khả năng áp dụng ISO 9001:2015 tại xã Thới Sơn đánh giá khả năng và điều kiện áp dụng ISO 9001:2015

Vị trí địa lý; kinh tế;

Trình độ: Trình độ chuyên môn cấp lãnh đạo cơ bản đạt 100% trình độ đại học. Trình độ chuyên môn lĩnh vực chủ chốt của ngành đạt trình độ đại học là 35.29 %, cao đẳng 5.88%, trình độ trung cấp chiếm 56.86%, trình độ phổ thông chiếm 1.96%.

3.4. Phân tích các nhân tố tác động đến việc áp dụng ISO 9001:2015

Ngân sách; trang bị cơ sở vật chất; trang thiết bị; trình độ công nghệ; thái độ nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015; nhất thể hóa một số một số chức danh khi áp dụng ISO 9001:2015.

CHƯƠNG 4: BIỆN PHÁP ÁP DỤNG TỔ CHỨC HỆ THỐNG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH XÃ THỚI SƠN

4.1 Đánh giá khả năng và điều kiện áp dụng ISO 9001:2015

- Trình độ sử dụng tin học hóa cấp xã chiếm 95%, trang thiết bị cơ sở máy tính, công nghệ thông tin, internet, máy in đủ khả năng thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 cấp xã Thới Sơn.

- Tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2015 có khả năng vận hành tốt mọi loại hình tổ chức khối cơ quan hành chính cấp xã. Là đơn vị hành chính có giao thương đường bộ và được nâng cấp và cải tạo giao thông liên ấp, liên xã, liên Huyện có đường ô tô đi lại dễ dàng thuận lợi giao dịch hành chính cấp xã tạo thuận lợi khách hàng. Trên địa bàn xã Thới Sơn được trang bị hệ thống cáp quang băng thông rộng đường truyền internet trải rộng và có thể đến bất kỳ khách hàng nào trên địa bàn xã Thới Sơn.

• Điều kiện áp dụng ISO 9001:2015 trên địa bàn xã Thới Sơn

- Thực hiện một cửa liên thông sử dụng phần mềm quản trị hành chính văn phòng.

- Đảm bảo trang bị cơ sở vật chất, nhất là thuê chuyên gia đánh giá, đào tạo chứng nhận ISO 9001:2015 đảm bảo chất lượng và vận hành đồng bộ trên toàn các xã của Huyện Tịnh Biên, Tỉnh An Giang. Áp dụng chữ ký số, quản lý mã vạch hồ sơ liên thông giữa cấp xã và cấp huyện để người dân tiện theo dõi tình hình luân chuyển đến bộ phận còn vướng mắc những gì để bổ sung hoàn thiện và hẹn đúng ngày giờ khởi động thủ tục hành chính.

- Cấp lãnh đạo xã là Cam kết thực hiện quyết liệt chính sách chất lượng. Nguồn nhân lực là con người đầu tàu, điều kiện tiên quyết trong công việc, đào tạo, nâng cao nhận thức sử dụng công nghệ và thiết bị vận hành hệ thống ISO 9001:2015.

- Sự phối hợp nhịp nhàng cấp lãnh đạo huyện và xã đồng hành thực hiện.

- Cần phải có chuyên gia giàu kinh nghiệm truyền tải thông điệp đến tổ chức cơ quan hành chính cấp xã Thới Sơn, đào tạo nguồn lực đủ mạnh đảm bảo ứng dụng tiêu chí chất lượng hành chính vào quản lý hiện tại.

4.2 Các nội dung triển khai áp dụng ISO 9001:2015

Có năm giai đoạn: Chuẩn bị tiến hành, xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, triển khai áp dụng, đánh giá chất lượng nội bộ, chứng nhận hệ thống.

4.3 Kết quả dự kiến đạt được:

Phân công trách nhiệm cán bộ và nhiệm vụ rõ ràng, sắp xếp có hệ thống hồ sơ, công khai minh mạch trong quản lý hành chính, thái độ tiếp nhận từ phía khách hàng, phòng chống tham nhũng, môi trường làm việc chuyên nghiệp.

4.4 Điều kiện áp dụng:

Áp dụng tất cả các quy trình cho từng khâu, bộ phận TCVN ISO 9001:2015.

4.5 Lộ trình thực hiện

Hạng mục 1: Chuẩn bị bước đầu áp dụng HTQLCL	: 02 tháng
Hạng mục 2: Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	: 02 tháng
Hạng mục 3: Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	: 03 tháng

Hạng mục 4: Công bố Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	: 01 tháng
Hạng mục 5: Hoạt động thường xuyên, cải tiến phù hợp chất lượng hệ thống ISO 9001:2015.	: Được công bố HTQLCL trước đó

KẾT LUẬN

- Bộ tiêu chí ISO 9001:2015 có giá trị pháp lý sử dụng 25 năm từ ngày 19-5-2015.
- Áp dụng hệ thống quản lý hành chính vào cơ quan hành chính xã Thới Sơn là một bước tiến sắp xếp bộ máy hành chính tinh gọn, sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sàng phục vụ công dân.
- Những tồn tại lâu nay là bộ máy hành chính phình to tăng nhiều chi phí, số lượng hành chính phục vụ khách hàng ích hiệu quả, đùn đẩy trách nhiệm.
- Định hướng thực hiện mô hình mới thay đổi tư duy lạc hậu ăn sâu từ lâu, giữ gìn giá trị hoạt động quản lý điều hành tốt, mạnh dạng chuyển đổi mô hình quản lý kiểu cũ sang mô hình quản lý ISO 9001:2015 mới thực hiện đồng bộ năng động sáng tạo quản lý hành chính cấp xã.