

KHOA HỌC VÀ ĐỜI SỐNG

MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ VIỆC TRIỂN KHAI ISO ĐIỆN TỬ TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ*

Trần Quốc Thắng,**
Nguyễn Thị Thu Hà,**
Lê Phước Bình***

1. Mở đầu

1.1. Sự cần thiết của việc triển khai, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO điện tử vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Ngày 20 tháng 6 năm 2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Mục đích của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO nhằm xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật 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 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. Trong giai đoạn này, trên cả nước đã có nhiều địa phương, đơn vị xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000. Tuy nhiên, một số cơ quan chỉ triển khai theo hình thức quy trình hóa một số thủ tục hành chính, có cơ quan chỉ xây dựng quy trình thực hiện 01 đến 03 thủ tục hành chính.

Nhận thấy sự bất cập trong việc triển khai, ngày 30/9/2009, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg và thay thế TCVN ISO 9001:2000 bằng TCVN ISO 9001:2008. Trong đó, Chính phủ đã yêu cầu tất cả các cơ quan hành chính nhà nước phải xây dựng, quy trình hóa tất cả các thủ tục hành chính đã được

* Đây là kết quả của đề tài KHCN cấp tỉnh “Nghiên cứu xây dựng mô hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên môi trường mạng tại một số cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế” được ngân sách nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế đầu tư hỗ trợ.

** Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thừa Thiên Huế.

*** Trung tâm Công nghệ Thông tin Thừa Thiên Huế.

các bộ ngành, Ủy ban Nhân dân tỉnh, thành phố thực hiện theo Đề án Đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 của Thủ tướng Chính phủ (Đề án 30).

Sau hơn 12 năm triển khai, hiện nay tỉnh Thừa Thiên Huế đã có 192 cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (sau đây viết tắt là ISO), số lượng cơ quan HCNN đã được công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO nhiều và đa dạng ở các cấp tỉnh, huyện, phường, xã. Qua khảo sát, một số nội dung nhằm duy trì ISO tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế như: Lập kế hoạch xây dựng, áp dụng và duy trì (73% ý kiến cho rằng đã lập đúng tiến độ); lập mục tiêu chất lượng (61% ý kiến cho rằng đã lập đúng tiến độ); đánh giá nội bộ, khắc phục những điểm không phù hợp (78% ý kiến cho rằng đã đánh giá nội bộ hơn 1 lần/năm); khắc phục những điểm không phù hợp (62% ý kiến cho rằng đã khắc phục những điểm không phù hợp sau đánh giá nội bộ); họp xem xét của lãnh đạo hằng năm (87% ý kiến cho rằng có tổ chức họp xem xét của lãnh đạo); lợi ích mang lại khi áp dụng ISO 9001:2008 tại các cơ quan HCNN trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (100% ý kiến cấp sở, 100% ý kiến cấp huyện, 50,6% cấp xã) cho thấy: đa số cơ quan HCNN cấp tỉnh, cấp huyện đã duy trì có hiệu lực, hiệu quả và đã mang lại kết quả nhất định, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế thế giới của nước ta.

Kết quả khảo sát cũng ghi nhận những khó khăn gặp phải trong việc áp dụng ISO theo quy trình thủ công mà không ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế, tập trung vào các vấn đề sau:

- Thiếu nhân lực thực hiện.
- Cán bộ phụ trách ISO thường xuyên thay đổi.
- Điều kiện cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng.
- Các văn bản pháp luật liên tục thay đổi và chồng chéo nhau nên biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO sẽ nhanh chóng lạc hậu, không theo kịp thực tế.
- Thông tin kiểm soát hoàn toàn thủ công, chỉ những người trong quy trình mới biết được hiện trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước đó thông qua phiếu kiểm soát ISO, muốn tra cứu và tổng hợp thông tin về tình trạng công việc rất khó để thực hiện.
- Hệ thống tài liệu, hồ sơ khi triển khai ISO là tương đối nhiều, công việc lưu trữ tài liệu, hồ sơ để tránh thất thoát, tìm kiếm khi cần thiết là khó khăn đối với người quản lý và thực hiện.

- Phát hiện các điểm không phù hợp, điểm cần lưu ý của hệ thống chậm, không kịp thời thông qua đánh giá nội bộ do chỉ được thực hiện 1-2 lần trong năm.

Trước tình hình ấy, đề tài “Nghiên cứu xây dựng mô hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên môi trường mạng tại một số cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế” được triển khai, nhằm khắc phục những vấn đề còn bất cập trong việc áp dụng ISO ở các cơ quan HCNN trên quy mô toàn tỉnh, phù hợp với đặc trưng và yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh Thừa Thiên Huế hiện nay.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xây dựng mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên môi trường mạng (gọi tắt là ISO điện tử) tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Triển khai áp dụng thí điểm tại 4 cơ quan HCNN tỉnh Thừa Thiên Huế: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND huyện Phú Lộc.

1.3. Nội dung nghiên cứu

- Khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng và đề xuất mô hình chuẩn việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Khảo sát, phân tích, đánh giá cách tổ chức quản lý tại các cơ quan HCNN trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan HCNN trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Nghiên cứu xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO điện tử.

1.4. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian

+ Các hoạt động khảo sát thực tế được tiến hành tại các cơ quan HCNN trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

+ Phạm vi ứng dụng của đề tài: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND huyện Phú Lộc.

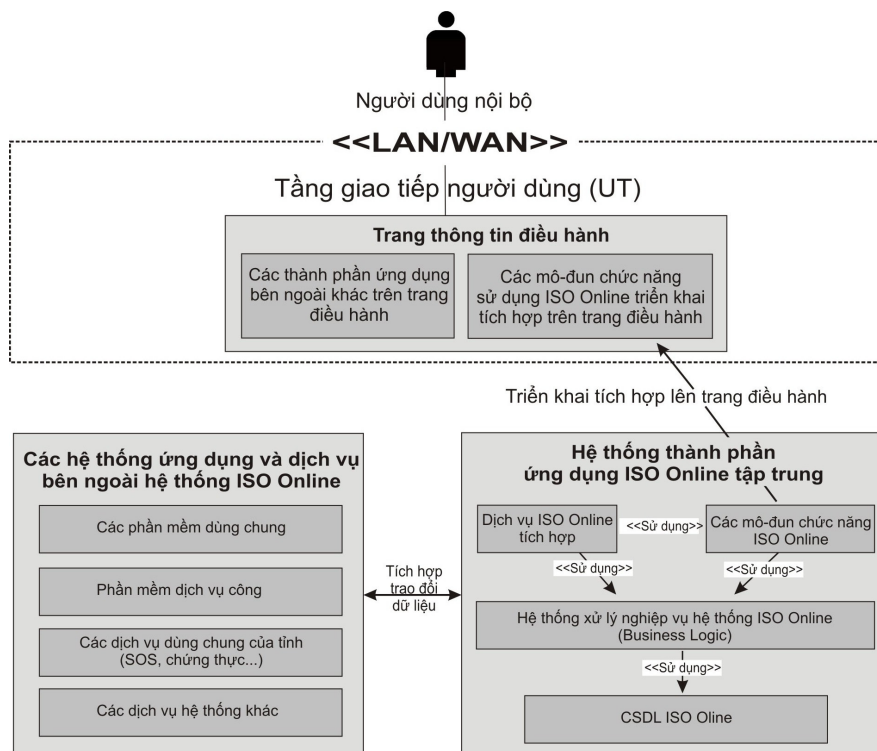
- Về thời gian

Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn tài liệu khác nhau trong khoảng thời gian 5 năm trước thời điểm nghiên cứu; các dữ liệu điều tra sơ cấp sẽ được thực hiện trong năm 2016, 2017.

2. Kết quả nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu của đề tài đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ Thông tin tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, thiết kế kỹ thuật và xây dựng Hệ thống ISO điện tử như sau.

2.1. Thiết kế tổng thể tổ chức Hệ thống ISO điện tử



Hình 1: Mô hình tổ chức Hệ thống ISO điện tử.

Hệ thống ISO điện tử là một hệ thống ứng dụng độc lập và có mối quan hệ tương tác, liên thông cùng các hệ thống ứng dụng/dịch vụ khác của tỉnh đã và đang có.

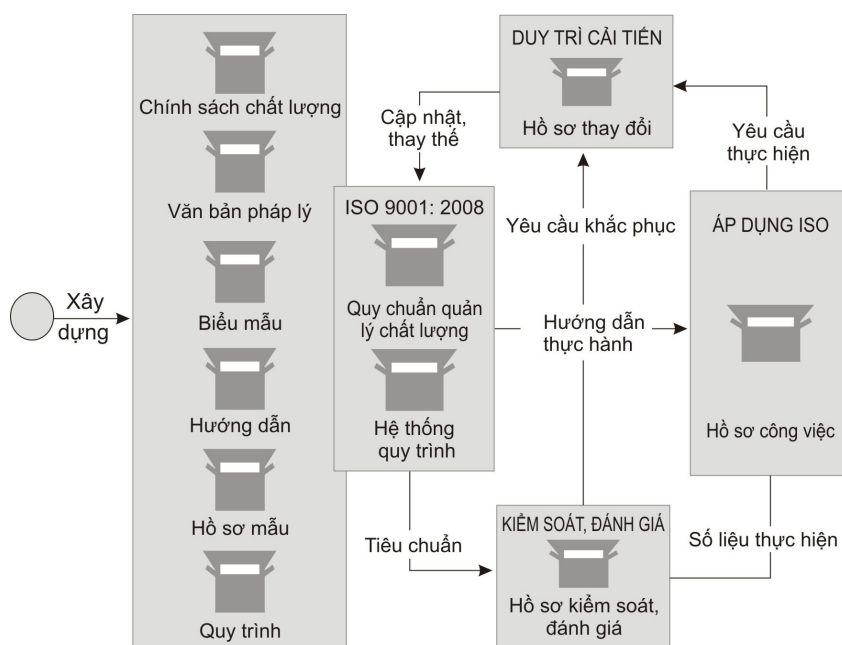
Hệ thống ISO điện tử có các thành phần giao diện để người dùng có thể triển khai tích hợp đồng nhất trên Cổng/Trang điều hành tác nghiệp điện tử của cơ quan. Người sử dụng cuối có thể thông qua Cổng/Trang điều hành tác nghiệp của cơ quan để truy cập sử dụng các chức năng của ISO điện tử tương tự như các thành phần ứng dụng khác. Điều này sẽ đảm bảo được yếu tố giảm tải người dùng cuối về việc phải truy cập và làm việc với quá nhiều phần mềm ứng dụng trong công việc.

Vì là hệ thống ứng dụng diện rộng của tỉnh, ISO điện tử được thiết kế và tổ chức thành các thành phần ứng dụng, dịch vụ và cơ sở dữ liệu triển khai tập trung tại Trung tâm dữ liệu điện tử của tỉnh. Từ đây, các thành phần có thể được khởi tạo/nhân bản thành các thành phần ứng dụng ISO điện tử độc lập về logic cho từng cơ quan tham gia ứng dụng triển khai các thành phần do Cổng/Trang điều hành.

2.2. Thiết kế mô hình thông tin Hệ thống ISO điện tử

Hệ thống ISO điện tử gồm các loại thông tin chính sau:

- Thông tin về tổ chức hành chính cơ quan: phân cấp tổ chức phòng ban, bộ phận nhân sự, chức năng nhiệm vụ đơn vị/cá nhân.
- Thông tin là các loại dữ liệu định chuẩn dạng danh mục.
- Thông tin về hệ thống chất lượng: hồ sơ liên quan chính sách, cam kết, mục tiêu chất lượng; hồ sơ xem xét, đánh giá, kiểm soát và cải tiến hệ thống chất lượng.
- Thông tin về các quy trình công việc: định nghĩa các công việc và quy trình công việc trong các lĩnh vực nghiệp vụ chuyên môn của cơ quan cũng như trong quản lý ISO.
- Thông tin về các biểu mẫu: tập hợp hệ thống tất cả các loại biểu mẫu sử dụng trong các quy trình và xử lý công việc.
- Thông tin hồ sơ công việc: hệ thống lưu trữ, luân chuyển thông tin xử lý các công việc trong cơ quan theo các quy trình công việc. Mỗi một hồ sơ công việc là một tập hợp có trình tự logic, tất cả các loại thông tin phát sinh trong quá trình xử lý công việc của các bên liên quan theo quy trình ISO xác định (tài liệu, ý kiến trao đổi, xác nhận, biên nhận...).
- Thông tin người sử dụng cùng các phân quyền truy cập sử dụng.
- Thông tin lịch sử truy cập, thao tác sử dụng của người dùng.

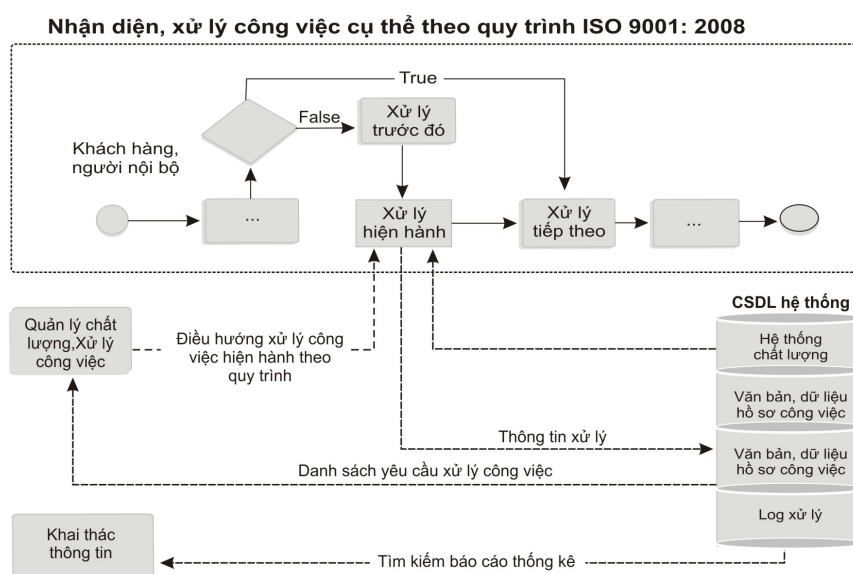


Hình 2: Mô hình các thành phần thông tin bên trong hệ thống.

2.3. Thiết kế chức năng sử dụng

Tương ứng với các nội dung áp dụng quản lý chất lượng ISO 9001:2008 theo hình thức thủ công, trong hệ thống ứng dụng ISO điện tử cũng sẽ có các nội dung nghiệp vụ liên quan:

- Xây dựng và ban hành hệ thống chất lượng thông qua hệ thống thông tin.
- Kiểm soát quá trình thực hiện thông qua việc tạo ra cơ chế điều hướng phối hợp tương tác xử lý công việc theo quy trình một cách tự động và dễ dàng hơn cho mọi người tham gia (trong thực tế ISO thủ công thường yêu cầu tính tự giác cao và hiểu biết rất rõ về quy trình thông qua đào tạo); đồng thời việc lập hồ sơ công việc là khâu thường gặp nhiều khó khăn và vướng mắc trong thực tế thì nay trong hệ thống tin học hóa sẽ được thực hiện một cách tự động.



Hình 3: Mô hình minh họa tác nghiệp trên Hệ thống ISO điện tử.

- Việc đo lường mức độ cải tiến công việc sẽ được hệ thống tin học hỗ trợ các phương thức khai thác thông tin từ các ghi nhận thực hành và tổng hợp tự động dưới dạng các báo cáo cung cấp số liệu liên quan đến chất lượng thực hiện công việc (ví dụ thời gian đáp ứng, độ trễ...). Ngoài ra, hệ thống cũng cung cấp cơ chế thực hành dễ dàng hơn các khâu tiếp nhận ý kiến từ phía nội bộ và khách hàng, ghi nhận những vấn đề chưa phù hợp của hệ thống chất lượng, thực hiện khắc phục và phổ biến các cải tiến.

- Cuối cùng, khả năng kết nối tiếp nhận và xử lý các ý kiến, đánh giá của khách hàng thông qua hệ thống thông tin trực tuyến cũng dễ dàng và nhanh chóng hơn các phương thức thủ công.

Trong Hệ thống ISO điện tử, mọi công việc đều được xử lý theo quy trình đã quy định trước. Tại mỗi vị trí công việc của mình, người sử dụng có thể đưa ra

hoặc nhận được nhiều yêu cầu xử lý công việc khác nhau. Hệ thống sẽ giúp người sử dụng nhận diện công việc cụ thể là thuộc quy trình nào, đang xử lý ở giai đoạn nào cùng các hồ sơ công việc liên quan. Các yêu cầu đầu vào, đầu ra, cách xử lý cùng các tài nguyên cần thiết như hồ sơ, biểu mẫu theo quy trình cũng dễ dàng tra cứu, tham chiếu trong quá trình xử lý. Mọi xử lý công việc của người sử dụng sẽ được tự động lưu vết và ghi nhận hồ sơ theo quy định.

2.4. Thiết kế các giao diện chức năng người dùng chính

Giao diện các chức năng phần mềm ISO điện tử về cơ bản được thiết kế trên nền tảng web-based. Để phù hợp với khả năng tùy biến và tích hợp chung trong môi trường ứng dụng công nghệ thông tin ở các công sở hiện có và tương lai, hệ thống giao diện ứng dụng ISO điện tử được thiết kế dưới dạng các module giao diện chức năng sử dụng thành phần, có thể lắp ghép được.

Ở góc độ ứng dụng chuyên dùng, các thành phần giao diện chức năng của Hệ thống ISO điện tử gồm các thành phần chính sau:

- **Giao diện chính ứng dụng:** Giao diện chính thể hiện các thành phần chức năng cơ bản của các nhóm người dùng. Tùy theo vai trò người dùng sau khi đăng nhập (hoặc đã đăng nhập một lần trước đó qua hệ thống SSO) mà giao diện có thể khác nhau, nhưng tổng thể giao diện chính cung cấp được các điểm truy cập vào 4 nhóm chức năng chính của hệ thống:

- + Nhóm chức năng quản lý chất lượng.
- + Nhóm chức năng quản lý, xử lý công việc.
- + Nhóm chức năng khai thác thông tin.
- + Nhóm chức năng quản lý hệ thống.

- **Giao diện quản trị, cập nhật, khai thác tư liệu ISO:** Gồm các giao diện cho phép người dùng thực hiện các chức năng quản trị, cập nhật, truy lục, khai thác sử dụng đối tượng thông tin là các mục tư liệu ISO trong toàn bộ hệ thống ISO của cơ quan/đơn vị. Giao diện chính gồm các nhóm chức năng như sau:

- + Thêm mới tài liệu: Thực hiện chức năng thêm mới tài liệu ISO.
- + Đang soạn thảo mới: Danh sách tài liệu người dùng đang soạn thảo.
- + Yêu cầu sửa đổi bổ sung: Danh sách tài liệu ISO đã ban hành và có điểm không phù hợp được yêu cầu sửa đổi bổ sung.
- + Yêu cầu chỉnh sửa: Danh sách tài liệu ISO biên soạn chưa đạt yêu cầu được người rà soát yêu cầu chỉnh sửa để hoàn thiện.
- + Đang chờ lãnh đạo phòng ban rà soát: Danh sách tài liệu đã được chuyên viên chuyển lãnh đạo phòng ban rà soát, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò lãnh đạo phòng ban mới thấy các tài liệu này.

+ Đang chờ thư ký ISO rà soát: Danh sách tài liệu đã được lãnh đạo phòng ban rà soát và chuyển thư ký ISO rà soát, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò thư ký ISO mới thấy các tài liệu này.

+ Đang chờ lãnh đạo chất lượng xem xét: Danh sách tài liệu đã được thư ký ISO rà soát và chuyển lãnh đạo chất lượng xem xét, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò lãnh đạo chất lượng mới thấy các tài liệu này.

+ Đang chờ ban hành: Danh sách tài liệu đã được lãnh đạo chất lượng xem xét và chuyển lãnh đạo cao nhất cơ quan ban hành, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò lãnh đạo cao nhất cơ quan mới thấy các tài liệu này.

+ Đã ban hành: Danh sách tài liệu đã được lãnh đạo cơ quan ban hành.

+ Đã hủy bỏ, bãi bỏ: Danh sách tài liệu đã được hủy bỏ, bãi bỏ không còn hiệu lực sử dụng.

+ Đề xuất chờ xem xét: Danh sách tài liệu được cán bộ, nhân viên đề xuất chỉnh sửa hoặc đề xuất hủy bỏ, bãi bỏ, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò thư ký ISO mới thấy các tài liệu này. Thư ký ISO xem xét nếu thấy đề xuất phù hợp thì trình lãnh đạo chất lượng phê duyệt chỉnh sửa, hủy bỏ.

+ Đề xuất chờ duyệt: Danh sách tài liệu được cán bộ, nhân viên đề xuất chỉnh sửa hoặc đề xuất hủy bỏ, bãi bỏ đã được thư ký ISO xem xét và trình lãnh đạo chất lượng phê duyệt để chỉnh sửa hoặc hủy bỏ, chỉ những người dùng được phân quyền vai trò lãnh đạo chất lượng mới thấy các tài liệu này. Lãnh đạo chất lượng duyệt chuyển sửa đổi hoặc hủy bỏ tài liệu được đề xuất.

+ Đang chờ sửa đổi bổ sung: Danh sách tài liệu đã được lãnh đạo chất lượng duyệt chuyển sửa đổi đang trong quá trình chờ người soạn thảo sửa đổi bổ sung.

- Giao diện quản lý, xử lý công việc theo quy trình ISO

Nhóm chức năng này cung cấp cho người dùng cuối các giao diện chức năng nhằm quản lý, kiểm soát và thực hiện tất các công việc liên quan cá nhân, theo quy trình với các vai trò khác nhau. Trọng tâm của giao diện sử dụng trong nhóm chức năng này là tổ chức và trình bày thông tin công việc một cách rõ ràng, giúp người dùng dễ dàng nhận diện, kiểm soát công việc, dễ dàng thao tác tương tác thông tin thực hiện công việc.

Tương tự giao diện chức năng nhóm quản lý cập nhật, khai thác tư liệu ISO, giao diện chính của nhóm chức năng quản lý, xử lý công việc cũng có các thành phần trình diễn thông tin và cung cấp các chức năng tương tác người dùng với đối tượng thông tin chính là công việc và hồ sơ công việc.

+ Việc được nhắc nhở: Danh sách các công việc được đôn đốc, nhắc nhở để xử lý kịp thời.

+ Chưa thực hiện (trong hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý chưa thực hiện và vẫn còn trong hạn.

+ Đang thực hiện (trong hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý và đang được cá nhân xử lý và vẫn còn trong hạn.

+ Đã kết thúc (trong hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý và cá nhân đã hoàn thành xử lý trong hạn.

+ Chưa thực hiện (quá hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý chưa thực hiện và đã quá hạn.

+ Đang thực hiện (quá hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý và đang được cá nhân xử lý nhưng đã quá hạn.

+ Đã kết thúc (quá hạn): Danh sách các công việc cá nhân được mời tham gia xử lý và cá nhân đã hoàn thành xử lý nhưng bị quá hạn.

+ Tạo mới hồ sơ công việc: Thực hiện tạo mới một hồ sơ công việc cần xử lý áp dụng theo một quy trình ISO đã được định nghĩa.

2.5. Thiết kế các vấn đề tích hợp, liên thông với hệ thống khác

Hệ thống ISO điện tử được xây dựng và phát triển trên nền tảng tích hợp và trao đổi thông tin giữa các hệ thống thông tin điện tử của tỉnh. Các hệ thống liên quan cần xem xét thiết kế liên thông, tích hợp với Hệ thống ISO điện tử bao gồm:

- Hệ thống thông tin tổ chức hành chính.
- Hệ thống quản lý người dùng và đăng nhập một lần.
- Hệ thống văn bản pháp quy.
- Hệ thống phần mềm dịch vụ công của tỉnh.

Ngoài một số thiết kế chính đã nêu trên đây, nhóm nghiên cứu còn có một số thiết kế như: Thiết kế kiến trúc các thành phần hệ thống; Thiết kế sơ bộ triển khai hệ thống; Thiết kế cơ sở dữ liệu.

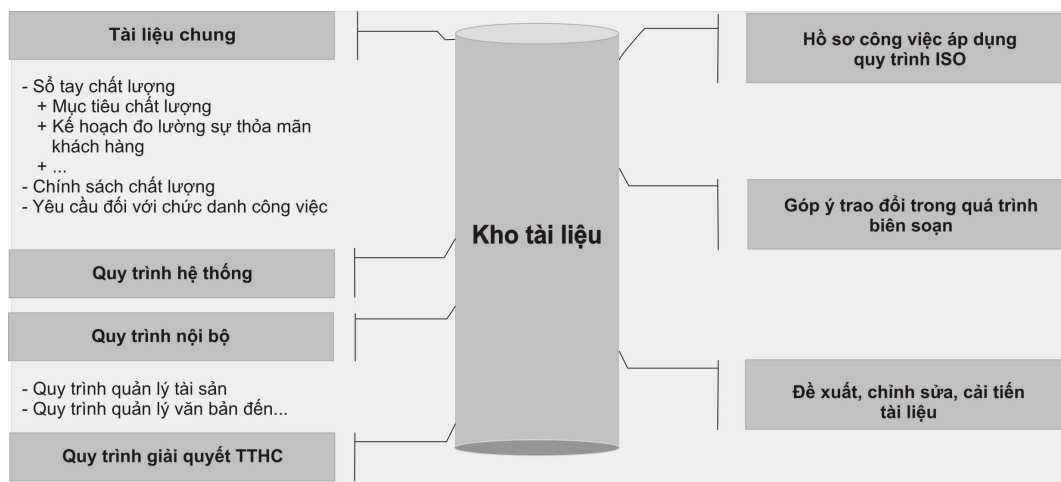
Sau khi thiết kế, Hệ thống ISO điện tử cung cấp được các nhóm chức năng chính:

- Tra cứu khai thác tài liệu đã ban hành.
- Quản lý tài liệu, định nghĩa quy trình.
- Giải quyết các hồ sơ áp dụng quy trình chưa có phần mềm nghiệp vụ.
- Theo dõi tình hình xử lý hồ sơ.
- Theo dõi, đôn đốc, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ, thống kê.

Quá trình sử dụng Hệ thống ISO điện tử tại các cơ quan sẽ hình thành nên kho tài liệu ISO điện tử của cơ quan được mô tả như hình 5.



Hình 4: Các nhóm chức năng chính của Hệ thống ISO điện tử.



Hình 5: Kho tài liệu ISO điện tử.

2.6. Kết quả triển khai áp dụng thí điểm Hệ thống ISO điện tử tại 4 cơ quan trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Nhóm nghiên cứu đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ Thông tin tỉnh triển khai áp dụng thí điểm hệ thống ISO điện tử tại 4 cơ quan trên địa bàn tỉnh như sau:

- Cài đặt Hệ thống ISO điện tử trên Trang điều hành tác nghiệp tại 4 đơn vị: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND huyện Phú Lộc.

- Tập huấn sử dụng Hệ thống ISO điện tử cho các cá nhân liên quan tại 4 đơn vị thí điểm.

- Hướng dẫn cập nhật Hệ thống tài liệu ISO (bản giấy) vào Hệ thống ISO điện tử, cụ thể như sau:

- + Cập nhật sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của năm.

+ Cấu hình 6 quy trình hệ thống của đơn vị.

+ Cấu hình các quy trình nội bộ của đơn vị.

+ Đồng bộ hóa các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính từ phần mềm dịch vụ công trực tuyến tỉnh về Hệ thống ISO điện tử để thực hiện và lưu trữ (Sở Thông tin và Truyền thông đã đồng bộ 42/42 thủ tục hành chính về Hệ thống ISO điện tử, Sở Khoa học và Công nghệ đã đồng bộ 47/47 thủ tục hành chính về Hệ thống ISO điện tử, Văn phòng UBND tỉnh đã đồng bộ 324/324 thủ tục hành chính về Hệ thống ISO điện tử, UBND huyện Phú Lộc đã đồng bộ 294/350 thủ tục hành chính về Hệ thống ISO điện tử).

Qua hơn 5 tháng triển khai áp dụng thí điểm Hệ thống ISO điện tử tại 4 đơn vị đã cho thấy những ưu điểm của Hệ thống ISO điện tử so với ISO thủ công như sau:

TT	Các bước thực hiện	ISO thủ công	ISO điện tử
1	Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng	Hệ thống tài liệu được dự thảo, xem xét theo phương pháp thủ công như: đánh file word, in hoặc chuyển file bằng email để xem xét và in ấn.	Hệ thống tài liệu được đưa vào phần mềm đầy đủ từ các bước thực hiện; cán bộ tham gia các bước của quy trình đều được phân quyền vào máy tính và chuyển cho người có trách nhiệm thực hiện bước tiếp theo của việc xây dựng quy trình. Việc xây dựng hệ thống tài liệu theo Hệ thống ISO điện tử giúp lãnh đạo hoặc người tham gia vào quy trình đều có thể xem xét mọi lúc, mọi nơi. Nội dung quy trình thể hiện trực quan giúp cho người dùng nắm bắt nhanh chóng, ít tốn kinh phí in ấn trong quá trình hoàn thành để lãnh đạo xem xét.
	Phê duyệt hệ thống tài liệu	Sau khi hệ thống tài liệu được dự thảo và chuyển đại diện lãnh đạo chất lượng xem xét thì in và chuyển cho lãnh đạo cao nhất cơ quan ký phê duyệt.	Tài liệu sau khi được lãnh đạo chất lượng xem xét thì sẽ báo và chuyển đến lãnh đạo cao nhất cơ quan xem xét, phê duyệt một cách trực quan; sau khi phê duyệt bằng cách gắn chữ ký điện tử hoặc hệ thống sẽ báo tài liệu được phê duyệt thì chuyển qua trạng thái tài liệu đã có hiệu lực và được phân phối cho các bộ phận một cách tự động.
2	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng		
	Áp dụng trên hệ thống văn bản, tài liệu	Quá trình thực hiện phải tuân thủ các bước soạn thảo và được trình ký duyệt bằng văn bản giấy và luân chuyển hồ sơ cho các bộ phận tham gia vào quy trình để thực hiện.	Hệ thống ISO điện tử có các giao diện chính của nhóm chức năng quản lý, xử lý công việc giúp người thực hiện nhìn thấy một cách trực quan, tránh chậm trễ thời gian. Quá trình thực hiện được lãnh đạo cơ quan hoặc người được phân công giám

			sát và biết được hồ sơ đang chậm trễ ở khâu xử lý nào của quá trình giải quyết công việc. Hồ sơ được lưu và trích xuất theo chế độ tự động để có thể truy cập xem xét hoặc tham khảo mọi lúc, mọi nơi khi cần thiết.
	Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp	Định kỳ đánh giá nội bộ ít nhất 1 năm/1 lần. Cụ thể: Thành lập tổ hoặc đoàn đánh giá nội bộ, xây dựng chương trình đánh giá nội bộ và tổ chức đến từng bộ phận để đánh giá thực tế việc áp dụng hệ thống tài liệu của cơ quan. Việc đánh giá bằng phương pháp ISO truyền thống thực hiện trong một năm rất ít vì mất thời gian cho người đánh giá cũng như bộ phận được đánh giá. Hồ sơ đánh giá được bốc ngẫu nhiên trong một lượng hồ sơ nhất định vì thời gian, người đánh giá không đủ để thực hiện, dẫn đến chưa đánh giá được toàn diện giúp khắc phục và cải tiến hệ thống của cơ quan đó.	Ngoài việc tổ chức các đợt đánh giá thực tế thì Hệ thống ISO điện tử đã tự động ghi nhận quá trình thực hiện và tổng hợp tự động dưới dạng các báo cáo cung cấp các số liệu đo lường liên quan đến chất lượng thực hiện công việc (ví dụ thời gian đáp ứng, độ trễ...). Ngoài ra, hệ thống cũng cung cấp cơ chế thực hành dễ dàng hơn các khâu tiếp nhận ý kiến từ phía nội bộ và khách hàng, ghi nhận những vấn đề chưa phù hợp của hệ thống chất lượng một cách trực quan giúp cơ quan đánh giá được toàn diện về quá trình thực hiện công việc để khắc phục và cải tiến hệ thống của cơ quan đó.
	Họp xem xét của lãnh đạo	Tổ chức các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng định kỳ hoặc đột xuất bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan.	Hệ thống ISO điện tử sẽ ghi nhận và cảnh báo những vấn đề chưa phù hợp của hệ thống chất lượng giúp người sử dụng có thể phát hiện một cách trực quan và tiến hành họp xem xét kịp thời để bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan.
3	Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng		
	Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng	Khi có sự thay đổi các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc: Nếu nội dung thay đổi không ảnh hưởng đến nội dung quy trình thì thực hiện sửa đổi và phê duyệt. Nếu nội dung thay đổi ảnh hưởng đến nội dung quy trình thì thực hiện xây dựng, phê duyệt và ban hành lại quy trình. Việc cập nhật các thay đổi tốn nhiều thời gian, phức tạp dẫn đến không đáp ứng kịp thời sau khi có văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc được thay thế.	Hệ thống ISO điện tử dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu bằng cách cập nhật trực tiếp vào phần mềm và chuyển đến người có trách nhiệm xem xét và phê duyệt một cách nhanh chóng, đáp ứng kịp thời sau khi có văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc được thay thế.

3. Kết luận

3.1. Những thuận lợi và khó khăn khi triển khai Hệ thống ISO điện tử

- Thuận lợi

Hệ thống ISO điện tử là một hệ thống ứng dụng độc lập và có mối quan hệ tương tác, liên thông cùng các hệ thống ứng dụng/dịch vụ khác của tỉnh đã và đang có. ISO điện tử có các thành phần giao diện người dùng có thể triển khai tích hợp đồng nhất trên Cổng/Trang điều hành tác nghiệp của cơ quan. Người sử dụng có thể thông qua Cổng/Trang điện tử để truy cập các chức năng của ISO điện tử tương tự như các thành phần ứng dụng khác mà không cần đầu tư phát triển riêng một hệ thống phần mềm quản lý ISO khác. Việc ứng dụng sẽ giúp cơ quan, tổ chức khắc phục được các khó khăn trong việc triển khai, áp dụng ISO, dễ dàng kiểm soát, đánh giá và cải tiến mà vẫn đạt được mục tiêu triển khai ứng dụng ISO đúng bản chất và hiệu quả ở phạm vi rộng cho tất cả cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh (đồng bộ, hợp nhất, dễ nhân rộng, thay đổi...).

- Khó khăn

Một quy trình thực hiện công việc theo ISO phải được xây dựng dựa trên các nội dung: phạm vi áp dụng, căn cứ pháp lý để xây dựng, nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu được kết xuất hoặc được thay đổi, cập nhật một cách tự động. Tuy nhiên, Hệ thống ISO điện tử được xây dựng và phát triển sau các phần mềm: Hệ thống thông tin tổ chức hành chính, hệ thống quản lý người dùng và đăng nhập một lần, hệ thống văn bản pháp quy, hệ thống phần mềm dịch vụ công của tỉnh, trang thông tin điều hành tác nghiệp các cấp. Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được định nghĩa tại phần mềm dịch vụ công của tỉnh (bao gồm các nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu) nên tại Hệ thống ISO điện tử sẽ không định nghĩa lặp lại nội dung đã định nghĩa tại phần mềm dịch vụ công của tỉnh mà cần phải tham chiếu đến hệ thống thông tin thủ tục hành chính là cơ sở dữ liệu có tính pháp lý làm cơ sở để xây dựng các quy trình công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính công. Vì vậy, các quy trình hành chính công một cửa bắt đầu từ khi tiếp nhận thông tin yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính công đến khi hoàn thành, trả hồ sơ kết quả giải quyết, mỗi bước công việc trong các quy trình một cửa được thực hiện ở phần mềm dịch vụ công sẽ được đồng bộ trở lại vào Hệ thống ISO điện tử tương ứng với mỗi bước trong quy trình của hệ thống. Do phải phụ thuộc như vậy nên việc triển khai Hệ thống ISO điện tử bị chậm và gặp nhiều khó khăn.

3.2. Kiến nghị, giải pháp

ISO là hệ thống quản lý tất cả các hoạt động thuộc chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan bao gồm: các hoạt động nội bộ của cơ quan, các quá trình giải quyết

dịch vụ công đối với tổ chức, công dân, các hoạt động kiểm soát của cơ quan. Vì vậy, Hệ thống ISO điện tử được xây dựng phải bao quát được các quá trình nêu trên. Để triển khai các phần mềm có tính đồng bộ và hiệu quả thì Hệ thống ISO điện tử phải tích hợp được các hệ thống thông tin tổ chức hành chính, hệ thống văn bản pháp quy, hệ thống phần mềm dịch vụ công của tỉnh, trang thông tin điều hành tác nghiệp các cấp hoặc các phần mềm trên phải tham chiếu lấy và áp dụng các nội dung từ Hệ thống ISO điện tử để phân luồng xử lý. Việc đồng bộ các quy trình, dữ liệu cần được thực hiện kịp thời, đầy đủ thì việc áp dụng ISO điện tử mới có thể đồng bộ, đầy đủ các tính năng. Do đó, để triển khai diện rộng ISO điện tử đối với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh (theo chỉ đạo của UBND tỉnh), nhóm thực hiện đề tài cần tiếp tục hoàn thiện phần mềm, khắc phục những nội dung còn chưa phù hợp qua quá trình triển khai tại các cơ quan thí điểm; đồng thời, phối hợp chặt chẽ với các nhóm thực hiện các phần mềm liên quan để đồng bộ dữ liệu, tích hợp hiệu quả giữa các phần mềm. Về phía các cơ quan hành chính của tỉnh Thừa Thiên Huế cần nghiêm túc triển khai thì việc áp dụng ISO điện tử mới có kết quả tốt, thực sự hỗ trợ cho việc nâng cao hiệu quả công việc của mỗi công chức nói riêng và của cơ quan đó nói chung.

T Q T - N T T H - L P B

TÓM TẮT

Bài viết trình bày kết quả của đề tài “Nghiên cứu xây dựng mô hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên môi trường mạng (gọi tắt là Hệ thống ISO điện tử) tại một số cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế”. Đề tài đã thiết kế và xây dựng thành công Hệ thống ISO điện tử và ứng dụng thí điểm tại 4 cơ quan hành chính nhà nước. Từ kết quả thí điểm này, đề tài đã đánh giá các mặt ưu nhược điểm của hệ thống, đồng thời đề xuất các giải pháp khắc phục khó khăn khi triển khai Hệ thống ISO điện tử đồng bộ trên diện rộng ở tỉnh Thừa Thiên Huế.

ABSTRACT

SOME ISSUES ON DEVELOPING ISO E-SYSTEM IN ADMINISTRATIVE AGENCIES IN THỪA THIÊN HUẾ PROVINCE

The paper presents the results of the project “Research on the application of TCVN ISO 9001: 2008 quality management system on network environment (ISO e-system) in some state administrative agencies in Thừa Thiên Huế Province”. The project has successfully designed and built the electronic ISO system which has been applied in 4 state administrative agencies. Based on the result of the application, the article assesses the advantages and disadvantages of the system, and proposes solutions to overcome difficulties in developing a synchronized ISO e-system in Thừa Thiên Huế Province.