

Lợi ích áp dụng TCVN ISO 18091:2020 với hoạt động quản lý của chính quyền địa phương

Một trong những lợi ích quan trọng khi áp dụng TCVN ISO 18091:2020 đó là giúp chính quyền địa phương hiểu và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân có liên quan về một chính quyền địa phương cung cấp sản phẩm/dịch vụ công có chất lượng cao.

Hiện nay, một trong những thách thức lớn mà xã hội đang đối mặt chính là nhu cầu xây dựng, duy trì lòng tin của công dân vào chính quyền và thể chế của chính quyền. Việc đạt được và duy trì một mức chất lượng cao trong cách chính quyền địa phương hoạt động có thể mang lại sự thịnh vượng kinh tế và phát triển xã hội bền vững. Bởi vậy, chính quyền địa phương cần xây dựng hệ thống chính sách công mạnh mẽ, hiệu lực và tin cậy hơn thông qua việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng với mục đích cải tiến liên tục sản phẩm và dịch vụ công của mình.

Trên thế giới, một số quốc gia như Hà Lan, Pháp, Nhật Bản, Ấn Độ, Philippines đã triển khai áp dụng ISO 18091:2019 với nhiều hình thức và mức độ áp dụng khác nhau nhằm tăng cường khả năng quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của người dân; gắn với việc xây dựng và phát triển thành phố thông minh, các chương trình chuyển đổi số trong cơ quan chính quyền.



Cải cách hành chính đem lại hiệu quả thiết thực tại địa phương. Ảnh minh họa.

Tại Việt Nam, những năm vừa qua việc triển khai 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 quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã khẳng định vai trò của tiêu chuẩn là công cụ quan trọng, hỗ trợ các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chuẩn hóa quá trình giải quyết công việc, cải tiến phương thức thực thi công vụ với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân có liên quan; minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh.

Tuy nhiên, việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tập trung vào phạm vi giải quyết các thủ tục hành chính. Do đó, để giúp chính quyền địa phương hiểu và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và đảm bảo tính tổng thể, toàn diện, có hiệu lực và hiệu

quả, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của công dân và các tổ chức, cá nhân có liên quan về một chính quyền địa phương cung cấp sản phẩm và dịch vụ công chất lượng cao, nhằm phát triển cộng đồng địa phương bền vững và có trách nhiệm xã hội, duy trì lòng tin của công dân vào chính quyền và thể chế của chính quyền thì việc nghiên cứu, triển khai áp dụng một tiêu chuẩn mới mang tính tổng thể và toàn diện là cần thiết.

Trong bối cảnh nêu trên, việc áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 sẽ giúp chính quyền địa phương hiểu và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo tính tổng thể, toàn diện, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân, các bên quan tâm có liên quan khác và hướng tới phát triển kinh tế, xã hội bền vững.

Tiêu chuẩn ISO 18091 là tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng ISO 9001 tại chính quyền địa phương do Tổ chức Tiêu chuẩn hoá quốc tế (ISO) ban hành lần đầu năm 2015 và soát xét, sửa đổi năm 2019. Ngày 31/12/2020 Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001 tại chính quyền địa phương trên cơ sở chấp nhận hoàn toàn tương đương tiêu chuẩn quốc tế ISO 18091:2019.

Xét về lợi ích áp dụng TCVN ISO 18091:2020, đối với hoạt động quản lý của chính quyền địa phương: Giúp chính quyền địa phương hiểu và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân có liên quan về một chính quyền địa phương cung cấp sản phẩm/dịch vụ công có chất lượng cao; Giúp lãnh đạo cao nhất của Chính quyền địa phương xác định mức độ hoạt động của chính quyền địa phương và nhận biết các khu vực cần cải tiến, phù hợp với trách nhiệm/ quyền hạn và mục tiêu; Hướng tới xây dựng chính quyền địa phương tin cậy, minh bạch có trách nhiệm với cộng đồng dân cư và hướng tới các mục tiêu về phát triển bền vững của quốc gia và quốc tế.

Còn đối với khách hàng/công dân, các bên quan tâm: Khách hàng/công dân được tiếp nhận các sản phẩm/dịch vụ công của chính quyền ở mức độ chất lượng cao; Duy trì và nâng cao lòng tin của công dân đối với chính quyền thông qua việc cam kết xây dựng cộng đồng địa phương bền vững và có trách nhiệm xã hội; Các bên quan tâm có liên quan với hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền được nhận biết và phân tích nhằm đáp ứng các nhu cầu và mong đợi.

Nguồn: Bộ Khoa học và Công nghệ (MOST).