

Đánh giá những hạn chế về mặt công nghệ, hoạt động quản lý nhà nước theo bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2000 ở Hà Nam : / Nguyễn Mạnh Tiến ; Nghđ. : PGS.TS. Vũ Cao Đàm . - H. : ĐHKHXH & NV, 2008 . - 83 tr. + CD-ROM

Tóm tắt: Tổng quan cơ sở lý luận của việc đánh giá về mặt công nghệ, đề cập tới những hạn chế trong hoạt động quản lý nhà nước (HQQLNN) theo bộ Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2000. Phát hiện ra khâu yếu là ở vấn đề Công vụ. Đề ra chính sách với Công vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân trong quá trình áp dụng. Phân tích thực trạng HQQLNN theo bộ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở Hà Nam và nguyên nhân chính dẫn tới những bất cập là ở mục tiêu làm hài lòng người dân còn hạn chế. Trình bày vấn đề hoạt động Công vụ trong chính sách. Đi sâu nghiên cứu chính sách đồng thời với việc áp dụng bộ tiêu chuẩn với việc chuẩn hóa Công vụ. Đề xuất một số quan điểm, nguyên tắc, nội dung và phương pháp mô hình chuẩn hóa Công vụ, đồng thời với áp dụng bộ Tiêu chuẩn ở Hà Nam. Kiến nghị một số giải pháp như: Chuẩn hóa Công vụ và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) bổ trợ cho nhau; chuẩn hóa Công vụ khắc phục hạn chế của hệ thống QLCL theo bộ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000; giải pháp áp dụng hệ thống QLCL theo bộ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đồng thời với việc Chuẩn hóa Công vụ nhằm chuẩn hóa Công vụ trong chính sách áp dụng hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2000 ở tỉnh Hà Nam

STT	Nội dung	Trang
	Phần mở đầu	<u>1</u>
Chương I	cơ sở lý luận của đánh giá hạn chế về mặt công nghệ, hoạt động QLHCNN theo bộ TCVN ISO 9001:2000 và chính sách với hoạt động Công vụ	<u>8</u>
I	VAI TRÒ CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	<u>8</u>
1	Vai trò của đánh giá trong QLNN	<u>8</u>
2	Vai trò của đánh giá về mặt Công nghệ	<u>9</u>

II	CÁC KHÁI NIỆM, CÁC PHẠM TRÙ NGHIÊN CỨU	<u>12</u>
1	Đánh giá là gì? Chuẩn mực đánh giá là gì? Đánh giá hạn chế là gì?	<u>12</u>
2	Khái niệm về Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000	<u>13</u>
3	Hệ thống quản lý chất lượng là gì	<u>17</u>
4	Khách hàng/Cộng dân	<u>18</u>
5	Khái niệm và đặc điểm Công nghệ; Công nghệ áp dụng chung, Công nghệ cụ thể	<u>18</u>
6	Khởi niệm về Cộng vụ, quá trình Cộng vụ	<u>20</u>
III	CÁC MỐI QUAN HỆ:	<u>24</u>
1	TCVN ISO 9001:2000 là Cộng nghệ áp dụng chung	<u>24</u>
2	Cộng vụ là Cộng nghệ cụ thể trong QLHCNN	<u>25</u>
3	Định nghĩa về mặt Cộng nghệ hoạt động QLHCNN theo bộ TCVN ISO 9001:2000 định nghĩa “mức độ hài lòng của người dân”.	<u>26</u>
4	Mối quan hệ giữa Cộng nghệ chung và Cộng nghệ cụ thể và vấn đề hạn chế hoạt động QLHCNN ở Cộng vụ	<u>26</u>
IV	CƠ SỞ LÝ LUẬN CHÍNH SÁCH VỚI CỘNG VỤ ĐỂ HOẠT ĐỘNG QLHCNN THEO TCVN 9001:2000 NÂNG CAO SỰ THOẢ MÃN YẾU CẦU NGƯỜI DÂN	<u>27</u>
1	Là một tất yếu do mối quan hệ giữa Cộng nghệ Cụ thể và Cộng nghệ áp dụng chung qui định.	<u>27</u>
2	Củng cố hoạt động Cộng vụ Là một vấn đề có thể thực hiện được	<u>28</u>
3	Củng cố hoạt động cộng vụ đồng thời với áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2000 là chuẩn hoạt động cộng vụ	<u>29</u>
	<i>Kết luận Chương I</i>	<u>29</u>

Chương II	Đánh giá về mặt công nghệ	<u>31</u>
	thực trạng hoạt động qlhcnn theo bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở Hà Nam; chính sách về hoạt động Công vụ	
I	TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG QLHCN Ở HÀ NAM	<u>31</u>
A	Khái quát vị trí địa lý điều kiện tự nhiên xã hội	<u>31</u>
B	Hoạt động QLHCNN dưới ánh nhìn ở Chính sách Công nghệ	<u>31</u>
II	Hiện trạng chính sách áp dụng bộ TCVN 9001:2000 hoạt động QLNN ở Hà Nam	<u>38</u>
A	Chính sách áp dụng bộ tiêu chuẩn	<u>38</u>
B	Kết quả áp dụng bộ tiêu chuẩn đến tháng 9/2008	<u>43</u>
III	Đánh giá hạn chế về mặt chính sách công nghệ	<u>44</u>
	thực trạng hoạt động qlhcnn theo bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 ở Hà Nam	
1	Những hạn chế rút ra từ kết quả nghiên cứu tài liệu	<u>44</u>
2	Ý kiến của các chuyên gia.	<u>46</u>
	Kết luận rút ra từ các ý kiến chuyên gia	<u>52</u>
3	Kết quả điều tra xã hội học	<u>53</u>
3.1	Kết quả điều tra ở các cơ quan HCNN với nội dung đánh giá những hạn chế	<u>53</u>
3.2	Kết quả điều tra ở các cơ quan HCNN với nội dung nguyên nhân những hạn chế là khâu Công vụ	<u>54</u>
IV	Chính sách về hoạt động Công vụ	<u>56</u>
1	Vấn đề xây dựng chuẩn về Công vụ	<u>56</u>
2	Chính sách xây dựng chuẩn về Công vụ	<u>57</u>
	<i>Kết luận Chương II:</i>	<u>59</u>

Chương III	giải pháp chuẩn hoá hoạt động công vụ đồng thời với áp dụng bộ tiêu chuẩn Iso 9001:2000 ở Hà nam	<u>60</u>
I	Chuẩn hoá hoạt động công vụ	<u>60</u>
1	Chuẩn hoá hoạt động Công vụ là gì?	<u>60</u>
2	Chuẩn hoá Công vụ có ích lợi gì?	<u>60</u>
3	Quan điểm về Chuẩn hoá Công vụ	<u>63</u>
4	Nguyên tắc xây dựng chuẩn Công vụ	<u>66</u>
5	Nội dung của chuẩn mỗi Công vụ phải có 4 yêu cầu	<u>67</u>
II	GIẢI PHÁP MÔ HÌNH CHUẨN HOÁ HOẠT ĐỘNG CÔNG VỤ TRONG CHÍNH SÁCH ÁP DỤNG BỘ TIÊU CHUẨN ISO 9001:2000	<u>67</u>
1	Kinh nghiệm của nước ngoài	<u>67</u>
2	Kinh nghiệm trong nước	<u>70</u>
3	Kết quả điều tra xó hội học khẳng định : Phải đồng thời thực hiện chuẩn hoá Công vụ với áp dụng bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 :2000	<u>71</u>
4	Một số mô hình tiên chuẩn hoá hoạt động công vụ khi áp dụng HTQLCL trong QLHCNN	<u>73</u>
5	Giải pháp Chuẩn hoá Công vụ chính áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2000 ở Hà Nam	<u>74</u>
a	Chuẩn hoá Công vụ và áp dụng hệ thống QLCL bổ trợ cho nhau	<u>74</u>
b	Chuẩn hoá Công vụ khắc phục hạn chế của hệ thống QLCL theo bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2000	<u>75</u>
c	Giải pháp áp dụng HTQLCL theo bộ TCVN ISO 9001 :2000 đồng thời với Chuẩn hoá Công vụ	<u>77</u>

<i>kết luận chương III</i>	<u>79</u>
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	<u>80</u>
1. Kết luận	<u>80</u>
2. Khuyến nghị	<u>81</u>
Tài liệu tham khảo	<u>83</u>
Phụ lục	<u>84</u>