Quản Lý Công

Bài 5: Quản lý quy trình: Tập trung hay Phân cấp

Nội dung

Quản lý quy trình trong khu vực công.

Phân cấp trong khu vực công

Thảo luận: Vietnam: Decentralization amidst Fragmentation.”

Quản lý quy trình trong khu vực công

- Khái niệm, phân loại
- Vai trò quy trình
- Phân tích và tối ưu hóa quy trình

Quy trình là gì

- "A business process as a recipe for achieving results in coordinated organizations.
- It documents step-by-step who has to undertake which activities in an organization in order to achieve a particular goal.
- A process proceeds chronologically from input to output, i.e. from the provision of resources to the delivery of the service."

(B&L)

Quản lý quy trình (process management)

From private sector: business process re-engineering (BPR)

Aims:

To prioritize efficient service delivery

Quality management

Communication protocols, data and database standards, ICT: smoothing a business process orientation in public agencies

Phân loại quy trình: theo chuỗi giá trị

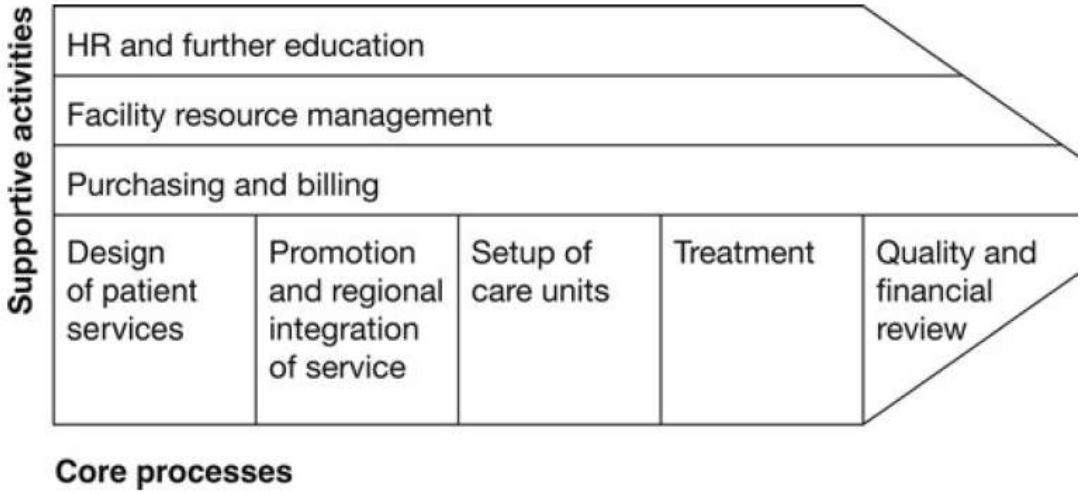

Figure 13.2 Value chain of a hospital.

Source: Adapted from Porter (1985)

- Core processes: make a *significantly higher* contribution to the *perceived* customer benefit than in a potentially competing organization.
- Support processes: have more unspecific, supportive functions and do not need to be produced in one's own organization > outsourced

Phân loại quy trình: theo tính chất công việc

production processes (e.g. a tax return)

- suitable for full process mapping and standardization

decision-making processes (e.g. a planning application)

- freedom to administrative officers
- team-based working may be preferable to sequential process cycles

Vai trò quy trình

- Strategy
- Policy
- Plan
- Process
- Activities

Quy trình có quan trọng không? Tại sao?

Chuyển đổi cơ cấu bộ máy

Top-down manner

- Hierarchical structure
- Vertical
- Internal orientation
- Tasks: top-down
- Decisions for authorization: down-top

Input-output relations

- Process-oriented organization
- Horizontal
- Internal - External
- Production process
- Primary/support functions

Phân tích quy trình

RECORDING OF PROCESSES

ALTERNATIVE PROCESS CHAINS: INFORMATION

PROCESS OPTIMIZATION

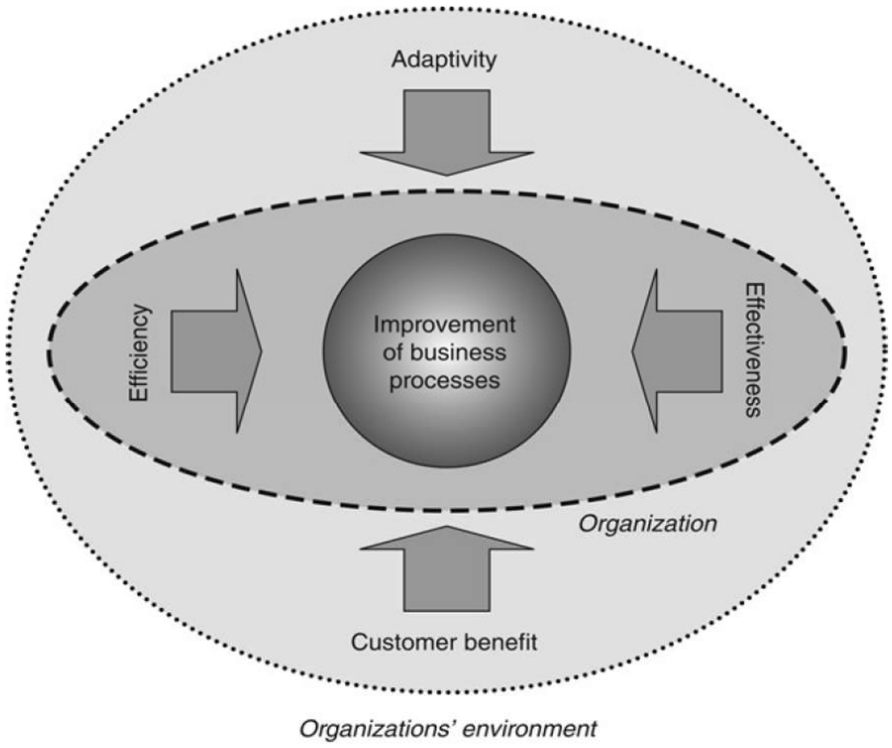

Figure 13.4 Dimensions influencing the optimization of business processes.

Tối ưu hóa quy trình: tiêu chí

Tối ưu hóa như thế nào

Table 13.2 Overview of process optimization approaches

Initiatives	*Implementation*
Omit	Seek and cancel unnecessary work steps
Standardize	Standardize work steps with comparable content, thus making them transferable
Improve use of resources	Are all resources used in such a way that the total throughput time is reduced? Are any areas under-capitalized, thus causing generally higher costs through uneconomical maintenance measures (e.g. outdated ICT equipment or transport fleet)?
Replace with other processes	Does it make sense to replace a process with another, thus avoiding duplicate work?
Do activities in parallel	Reduce the process duration for the customer through the simultaneous processing of several sub-processes
Outsource	Transfer processes that are uneconomical and/or do not reach a critical number of cases to other administrative units or external service providers

Thách thức khi tối ưu hóa quy trình

- Ôm đồm
- Chồng chéo
- Thiếu linh hoạt
- Thiếu thực tế

Tối ưu hóa quy trình: Phân cấp

- Phân cấp là gì
- Lợi ích và bất lợi của phân cấp
- Phân cấp như thế nào

Phân cấp/phi tập trung (decentralization) là gì

Decentralization: “away from the centre”; “authority is spread out from a smaller to a larger number of actors.”

“Internal decentralization can occur if a ministry (or any other organizational unit) decides to give increased spending or personnel authority to middle managers, or to give increased discretion in case-handling to desk/street-level staff.“

Lợi ích và bất lợi của phân cấp

Lợi ích	Bất lợi

Phân cấp như thế nào

Đối tượng phân cấp: chính sách, kế hoạch, quyết định, hoạt động

Lĩnh vực: kinh tế, môi trường, giao thông, y tế, an ninh

Tổ chức được phân cấp: địa phương, cấp dưới, tư nhân, tổ chức phi chính phủ

Kiểm tra, giám sát, đánh giá

Thảo luận:

Vietnam: Decentralization amidst Fragmentation."

1. Quy trình công ở Việt Nam có đặc thù gì? Có thể phát sinh vấn đề ở đâu?
2. Những ưu và khuyết điểm của việc phân cấp xuống địa phương/phi tập trung nói chung?
3. Phân cấp cho địa phương/ đơn vị cấp dưới ở Việt Nam thường có trục trặc gì? Nguyên nhân? Gợi ý giải pháp?