

WCB

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1098 /QĐ-BHXH

Hà nội, ngày 14 tháng 10 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động
của Ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22 tháng 8 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam (kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Bộ Khoa học và Công nghệ (đề b/c);
- Tổng Giám đốc (đề b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, TH. /



Nguyễn Minh Thảo

KẾ HOẠCH

Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ngành Bảo hiểm xã hội
(Ban hành theo Quyết định số 1098 /QĐ-BHXH ngày 29 / 10/2011 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong toàn Ngành nhằm thực hiện quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan Bảo hiểm xã hội (BHXH) các cấp kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ đơn vị đảm bảo thống nhất, minh bạch, hiệu quả, đồng thời từng bước nâng cao hiệu quả công tác quản lý và giải quyết các thủ tục hành chính đối với các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Tại cơ quan BHXH Việt Nam

+ Triển khai xây dựng và công bố mô hình khung áp dụng cho toàn Ngành nhằm quy định thành phần cơ bản của Hệ thống quản lý chất lượng trong Ngành, bao gồm phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo kết quả của Đề án 30; những tài liệu cần xây dựng và áp dụng của BHXH Việt Nam và quy định mẫu về quy trình xử lý công việc, giải quyết các thủ tục hành chính của Ngành.

+ Triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 nhằm quy định quy trình xử lý, giải quyết công việc của nội bộ cơ quan BHXH Việt Nam đảm bảo thống nhất, hiệu quả.

- Tại BHXH các địa phương:

BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và BHXH quận, huyện, thành phố thuộc tỉnh xây dựng và áp dụng HTQLCL trên cơ sở mô hình khung của BHXH Việt Nam đã được ban hành nhằm thống nhất quy trình quản lý, giải quyết các thủ tục hành chính, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu

- Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 áp dụng toàn Ngành phải đảm bảo khoa học, đúng pháp luật, phù hợp

với thực tế, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, phòng, ban giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; giúp lãnh đạo các đơn vị điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của đơn vị; đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Phạm vi áp dụng:

Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tập trung vào các quy trình giải quyết toàn bộ công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức, doanh nghiệp (*theo kết quả thực hiện Đề án 30*); quy trình xử lý công việc và các hoạt động quản lý nội bộ, hoạt động khác của đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

- Đối tượng áp dụng:

Các Đối tượng thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 bao gồm:

- + Cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- + Bảo hiểm xã hội 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- + BHXH các quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

III. CÁC HOẠT ĐỘNG CẦN TRIỂN KHAI

1. Thành lập Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của BHXH Việt Nam và BHXH 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Ban Chỉ đạo triển khai ISO thành phần gồm có: Lãnh đạo đơn vị là Trưởng ban; Thủ trưởng bộ phận thường trực làm Phó Trưởng ban thường trực; Thủ trưởng các bộ phận liên quan tại đơn vị là thành viên.

Thành lập Tổ Giúp việc cho Ban Chỉ đạo trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại các đơn vị. Tổ Giúp việc có nhiệm vụ tập hợp các tài liệu liên quan đến việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008; phối hợp với cơ quan tư vấn để thực hiện các nội dung cụ thể về đào tạo, xây dựng và áp dụng thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của các đơn vị; biên tập và viết các thủ tục giải quyết công việc theo sự hướng dẫn của tư vấn; hướng dẫn triển khai và áp dụng các thủ tục giải quyết công việc; hiệu chỉnh và soát xét chất lượng các thủ tục; phối hợp với các bộ phận,

phòng ban trong cơ quan để ban hành, triển khai thực hiện hệ thống, đào tạo cán bộ, công chức để hiểu rõ về hệ thống đang thực hiện và các công việc khác.

Xây dựng Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo, trong đó quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng thành viên của Ban Chỉ đạo.

2. Triển khai cụ thể việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, trong đó xác định cụ thể phạm vi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 là toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức, doanh nghiệp (căn cứ vào kết quả thực hiện Đề án 30); các hoạt động nội bộ, hoạt động cụ thể khác của cơ quan.

3. Nghiên cứu, lựa chọn và ký hợp đồng tư vấn và ký hợp đồng với tổ chức chứng nhận theo quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHHCN ngày 25/2/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về hoạt động tư vấn, đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước.

4. Khảo sát, đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng.

Ban Chỉ đạo triển khai ISO phối hợp với tổ chức tư vấn thực hiện khảo sát, đánh giá thực trạng hoạt động quản lý của các đơn vị. Căn cứ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, các văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ và thực trạng hoạt động của các đơn vị, tổ chức tư vấn cùng Ban Chỉ đạo triển khai ISO tại các đơn vị kiến nghị các nội dung liên quan đến việc xây dựng các quy trình xử lý công việc phù hợp với tiêu chuẩn ISO và mô hình khung của Ngành ban hành.

5. Đào tạo về tiêu chuẩn ISO và phương pháp xây dựng hệ thống tài liệu

Ban Chỉ đạo triển khai ISO phối hợp với tổ chức tư vấn, đào tạo, hỗ trợ thông tin về mô hình quản lý chất lượng, phân tích các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO; hướng dẫn cách thức soạn thảo các quy trình, văn bản, tài liệu để đáp ứng được yêu cầu quản lý công việc và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO.

6. Soạn thảo hệ thống tài liệu ISO

- Theo danh mục tài liệu và kế hoạch phân công viết quy trình đã được Trưởng Ban Chỉ đạo triển khai ISO phê duyệt, tổ chức tư vấn sẽ trực tiếp làm việc với các cán bộ được phân công để tư vấn cụ thể cách thức xây dựng từng quy trình; các quy trình phải đảm bảo các nội dung về chính sách - mục tiêu chất lượng, số tay chất lượng, các quy trình quản lý (quy trình tác nghiệp và quy trình hỗ trợ), các hướng dẫn công việc, các biểu mẫu.

- Ban Chi đạo triển khai ISO của các đơn vị phối hợp với tổ chức tư vấn thực hiện lấy ý kiến các đơn vị liên quan để đảm bảo chất lượng và đồng thuận trong các đơn vị trước khi chính thức đưa vào áp dụng; trình cấp có thẩm quyền xem xét, ban hành để áp dụng chính thức.

7. Triển khai áp dụng

Sau khi các quy trình được cấp có thẩm quyền ký, ban hành, Ban Chi đạo triển khai ISO của các đơn vị phối hợp với tổ chức tư vấn tổ chức phổ biến bộ tài liệu quản lý (*văn bản, quy trình làm việc*) và phương pháp áp dụng cho từng bộ phận, cán bộ, công chức liên quan để thực hiện thống nhất; thường xuyên kiểm tra, rà soát việc áp dụng; hướng dẫn và giải thích để việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện có hiệu quả.

8. Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ và tiến hành Đánh giá Hệ thống ISO

- Ban Chi đạo triển khai ISO phối hợp với tổ chức Tư vấn tổ chức tư vấn, đào tạo các chuyên gia đánh giá nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Cán bộ đánh giá nội bộ là các thành viên của Ban Chi đạo triển khai ISO hoặc các cán bộ quản lý, chuyên viên có liên quan đến việc áp dụng quy trình chất lượng. Cán bộ đánh giá nội bộ phải được tổ chức tư vấn đào tạo để có đủ năng lực cần thiết cho việc đánh giá nội bộ tại đơn vị, đồng thời hiểu và tổ chức tốt hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ để đảm bảo duy trì, cải tiến được hệ thống chất lượng sau này.

- Ban Chi đạo ISO của cơ quan phối hợp với đơn vị tư vấn tiến hành lập kế hoạch đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và phân công cho các cán bộ, công chức tiến hành thực hiện hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng để xem xét được tính phù hợp và tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng tại các đơn vị.

Các cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị phối hợp với tổ chức tư vấn tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ. Lần thứ nhất, tổ chức tư vấn thực hiện đánh giá, cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị quan sát; các lần đánh giá sau, cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị chủ động thực hiện với sự hỗ trợ của tổ chức tư vấn. Sau mỗi đợt đánh giá, phải chỉ ra được các vấn đề còn tồn tại cần khắc phục. Các bộ phận liên quan có trách nhiệm khắc phục triệt để những tồn tại này để hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng.

9. Đánh giá và cấp giấy Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

- Hệ thống quản lý chất lượng của các đơn vị được cơ quan chứng nhận đánh giá; cơ quan đánh giá chứng nhận sẽ chỉ ra các điểm không phù hợp và đề nghị cải tiến cho các đơn vị.

- Các đơn vị tiến hành khắc phục các điểm không phù hợp của cơ quan đánh giá chứng nhận và nộp hồ sơ về cho cơ quan đánh giá chứng nhận thẩm định. Nếu đạt yêu cầu cơ quan đánh giá chứng nhận sẽ nộp hồ sơ đề nghị Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường Chất lượng cấp chứng nhận; lập báo cáo kết quả triển khai xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và công văn đề nghị cấp chứng nhận gửi cho Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường Chất lượng cấp chứng nhận theo đúng Quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN ngày 25/2/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về hoạt động tư vấn, đánh giá chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước.

10. Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng sau chứng nhận

Các đơn vị sau khi được cấp chứng nhận, có trách nhiệm duy trì Hệ thống quản lý có hiệu lực; thường xuyên, định kỳ tiến hành các hoạt động theo dõi, đo lường, cập nhật tất cả tài liệu quản lý; thiết lập kênh thông tin với tổ chức tư vấn để kịp thời trợ giúp và giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá trình quản lý và thực hiện nhằm đảm bảo Hệ thống hoạt động có hiệu quả.

11. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Các đơn vị triển khai công tác tuyên truyền về các hoạt động liên quan đến việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO, nâng cao nhận thức về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tiến độ thực hiện

1.1. Cơ quan BHXH Việt Nam

- Xây dựng mô hình khung áp dụng cho toàn Ngành hoàn thành trước 31/12/2011.

- Triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam hoàn thành trước ngày 31/3/2012.

1.2. BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Theo mô hình khung của BHXH Việt Nam đã được công bố, ban hành BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 phải hoàn thành trước ngày 31/12/2012.

1.3. BHXH cấp quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh hoàn thành việc triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trước ngày 31/12/2013.

(Kế hoạch chi tiết triển khai xây dựng mô hình khung và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của BHXH Việt Nam theo phụ lục 01).

2. Trách nhiệm của các đơn vị

a) Các đơn vị trực thuộc:

- Thực hiện triển khai chi tiết áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đảm bảo chất lượng và đúng tiến độ theo phụ lục 01 nêu trên;

- Thiết lập bộ phận kiểm soát nội bộ để kiểm soát quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị;

- Xác định việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong hoạt động của đơn vị là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính.

- Kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị mình.

b) Văn phòng (đơn vị thường trực) giúp việc Ban Chỉ đạo có trách nhiệm:

- Trình Tổng Giám đốc phê duyệt kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 đối với toàn Ngành BHXH;

- Trình Lãnh đạo Ngành phê duyệt đơn vị tư vấn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008;

- Phối hợp với Ban Chỉ đạo trình lãnh đạo Ngành việc phân bổ kinh phí đảm bảo cho các đơn vị thực hiện;

- Lựa chọn, ký kết hợp đồng với tổ chức tư vấn, tổ chức đánh giá theo quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHHCN ngày 25/2/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về hoạt động tư vấn, đánh giá chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Chuẩn bị nội dung và trình Trưởng Ban Chỉ đạo về việc tổ chức các cuộc họp của Ban Chỉ đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực hiện Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg;

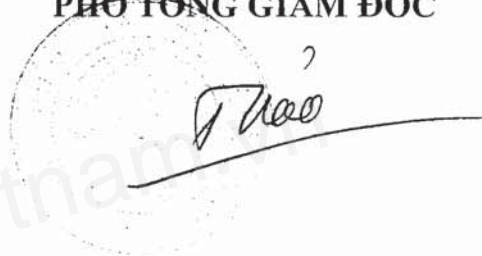
- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các đơn vị lập dự toán, thực hiện thanh quyết toán kinh phí triển khai xây dựng, thực hiện, đánh giá cấp giấy chứng nhận, duy trì và giám sát Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO theo quy định tại Thông tư 159/2010/TT-BTC ngày 15/10/2010 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý Tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

BHXH Việt Nam bố trí kinh phí cho việc xây dựng, áp dụng, duy trì, hoàn thiện và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng vào dự toán kinh phí hoạt động bộ máy hàng năm của các đơn vị theo quy định./.

**KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Minh Thảo

Phụ lục 01
KẾ HOẠCH CHI TIẾT
Triển khai xây dựng mô hình khung

và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của BHXH Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 10918 /QĐ-BHXH ngày 24 tháng 10 năm 2011 của Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam)

I. KẾ HOẠCH XÂY DỰNG MÔ HÌNH KHUNG

Thời gian và các bước công việc

- *Thời gian thực hiện:* Thời gian bắt đầu triển khai thực hiện từ T10/2011 và hoàn thành trước 31/12/2011.

- *Các bước công việc phải thực hiện khi triển khai xây dựng Mô hình khung*

| TT | Nội dung triển khai | Nội dung công việc và kết quả thực hiện | Thực hiện | Thời gian (Hạn cuối) |
|----|---|--|-----------------------|------------------------------|
| 1 | Lập danh mục các quy trình nghiệp vụ | Lập danh mục các quy trình nghiệp vụ liên quan tới người dân và doanh nghiệp đang còn hiệu lực thi hành thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị gửi về Văn phòng. | Các đơn vị trực thuộc | 04/10/2011 |
| 2 | Lập danh mục thủ tục hành chính về BHXH, BHYT | - Lập danh mục thủ tục hành chính về BHXH, BHYT (theo NQ 49) thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, xác định cụ thể các thủ tục hành chính phải xây dựng, áp dụng HTQLCL gửi Văn phòng. - Văn phòng tổng hợp trình Trưởng ban Chỉ đạo để xem xét quyết định. | Các đơn vị trực thuộc | 04/10/2011 15/10/2011 |
| 3 | Rà soát, sửa đổi quy trình nghiệp vụ | Rà soát, sửa đổi bổ sung quy trình nghiệp vụ phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tiễn trình Tổng Giám đốc ký ban hành. (Khi có sự thay đổi về TTHC như bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ... các đơn vị có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của TTHC vào dự thảo HTQLCL). | Các đơn vị trực thuộc | 30/10/2011 |

| | | | | |
|---|---|---|--|------------|
| 4 | Xây dựng tài liệu chung theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO | Xây dựng sổ tay chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng); Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc; Quy trình bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn: Quy trình Kiểm soát tài liệu; Quy trình Kiểm soát hồ sơ; Quy trình Đánh giá nội bộ... | Văn phòng, đơn vị tư vấn | 30/11/2011 |
| 5 | Xây dựng tài liệu, mẫu quy trình xử lý công việc | <p>+ Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc: Cách viết <i>một quy trình xử lý công việc</i> và một số lưu ý cho các cán bộ khi triển khai viết các quy trình. Trong đó, hình thức xây dựng một quy trình xử lý công việc được nhấn mạnh để đảm bảo sự vận dụng cách thức xây dựng hợp lý, phù hợp với trình độ, năng lực của các đơn vị.</p> <p>+ Mẫu quy trình xử lý công việc cụ thể cho từng loại hình, lĩnh vực chức năng của các đơn vị.</p> | Các đơn vị sự nghiệp, đơn vị tư vấn | 30/11/2011 |
| 6 | Hoàn thiện mô hình khung | Hoàn thiện mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trình Tổng Giám đốc ký ban hành | Ban Chỉ đạo | 15/12/2011 |

II. KẾ HOẠCH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008 TẠI CƠ QUAN BHXH VIỆT NAM

1. Thời gian và tiến độ thực hiện

- *Thời gian thực hiện:* Thời gian bắt đầu thực hiện từ T7/2011 và hoàn thành trước ngày 31/3/2012

- *Tiến độ thực hiện xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cụ thể như sau:*

| TT | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện |
|----|---|--|
| 1 | Giai đoạn 1: Lập kế hoạch và đào tạo nhận thức chung về ISO | Tháng 7-9/2011 |
| 2 | Giai đoạn 2: Khảo sát và xây dựng hệ thống văn bản | Tháng 10/2011-01/2012 |
| 3 | Giai đoạn 3: Triển khai áp dụng | Tháng 02/2012 |
| 4 | Giai đoạn 4: Đánh giá hệ thống | Tháng 3/2012 |
| 5 | Giai đoạn 5: Chứng nhận và duy trì, cải tiến hệ thống | Tiến hành hàng năm, trong 03 năm kể từ ngày được cấp chứng nhận. |

2. Các bước công việc phải thực hiện khi triển khai xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008

| TT | Nội dung triển khai | Nội dung công việc và kết quả thực hiện | Thực hiện | Thời gian (Tháng thứ) | | | | | | | | | | |
|----------|---|--|-----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|
| | | | | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 01 | 02 | 03 | | |
| 1 | Giai đoạn 1: Lập kế hoạch và đào tạo nhận thức chung về ISO | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Thành lập Ban chỉ đạo, Tổ Soạn thảo, bổ nhiệm đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) tại Tổ chức | <ul style="list-style-type: none"> - Thành lập Ban Chỉ đạo, Tổ Soạn thảo (BCĐ là bộ phận giúp lãnh đạo điều hành toàn bộ quá trình tổ chức XD hệ thống). BCĐ gồm đại diện lãnh đạo và một số thành viên (trưởng hoặc phó các bộ phận liên quan). - Bổ nhiệm đại diện lãnh đạo về chất lượng (người có trách nhiệm triển khai và duy trì HTQLCL theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn). - Xây dựng quy tắc hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của các Ban cũng như thành viên của các Ban này. | BHXH VN | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------|--|--|--|-------|--|--|--|--|--|
| 1.2 | Đào tạo nhận thức chung về ISO 9000 | <p>- Tổ chức đào tạo tập huấn cho toàn bộ CBCCV trong Tổ chức những kiến thức cơ bản về Hệ thống chất lượng (giới thiệu khái niệm, cơ cấu tổ chức áp dụng ISO 9001 : 2008, các định nghĩa, thuật ngữ về chất lượng.</p> <p>- Nội dung và yêu cầu của hệ thống QLCL</p> <p>- 08 nguyên tắc QLCL theo khuyến nghị của tổ chức ISO khi áp dụng ISO 9001 : 2008</p> <p>- Yêu cầu của HTQLCL, trình bày dự án, các giai đoạn xây dựng HTQLCL, những yếu tố quyết định sự thành công của dự án.</p> <p>- Cán bộ, công chức, viên chức của Tổ chức nhận thức được các kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng, nắm bắt các nội dung và yêu cầu của bộ chuẩn ISO 9000. Nhận thức về vai trò của việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008</p> | Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | |
| 2 Giai đoạn 2: Khảo sát và xây dựng hệ thống văn bản | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Khảo sát, đánh giá thực trạng quản lý tại Tổ chức | <p>Công ty CP Tư vấn và Công nghệ Quốc tế INCOTECH sẽ tiến hành khảo sát, nghiên cứu rõ về chức năng, nhiệm vụ và hoạt động quản lý của các đơn vị. Qua quá trình khảo sát, nghiên cứu, INCOTECH sẽ chỉ ra những điểm phù hợp cũng như không phù hợp trong hệ thống quản lý chất lượng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008, làm cơ sở cho xây dựng báo cáo khảo sát, xác định lại phạm vi áp dụng và lên danh mục hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Tổ chức.</p> | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | 15/11 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|-------------------|--|--|--|--|-------|--|--|-------|-------|--|--|--|
| 2.2 | <p>Đào tạo phương pháp viết văn bản hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sổ tay chất lượng + Mục tiêu chất lượng + Các Quy trình, quy định, quy chế và các biểu mẫu | <p>- Đào tạo xây dựng kỹ năng, phương pháp viết văn bản cho Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc.</p> <p>- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong các Ban bằng một bản kế hoạch chi tiết</p> <p>- Cán bộ, công chức, viên chức các đơn vị nhận thức được các kiến thức về cấu trúc và vai trò của hệ thống tài liệu quản lý chất lượng, nắm bắt các thức xây dựng các tài liệu trong hệ thống văn bản. Có thể bắt tay xây dựng các văn bản quản lý chất lượng của đơn vị mình.</p> <p>- Hai bên thống nhất được lộ trình và thời gian cụ thể cho giai đoạn xây dựng Hệ thống văn bản. Phân công cụ thể các bộ, công chức soạn thảo các tài liệu.</p> | Đơn vị Tur vấn | | | | | | | | 05/01 | | | | |
| 2.3 | Hướng dẫn viết sổ tay chất lượng | Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) nắm bắt rõ hơn về bố cục, kết cấu và nội dung của Sổ tay chất lượng, bắt tay vào hoàn thiện Sổ tay chất lượng của Tổ chức. | Đơn vị Tur vấn | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | Hướng dẫn viết các thủ tục/quy trình | Các cán bộ, công chức được phân công soạn thảo nắm bắt rõ hơn về bố cục, kết cấu và nội dung của các quy trình xử lý công việc, bắt tay vào hoàn thiện các quy trình của đơn vị theo đúng các yêu cầu của tiêu chuẩn. | Đơn vị Tur vấn | | | | | 15/12 | | | | | | | |
| 2.5 | Soạn thảo văn bản | Các cán bộ, công chức được phân công tiến hành soạn thảo các tài liệu được phân công. | BHXH VN | | | | | | | | 20/01 | | | | |
| 2.6 | Soát xét, hiệu chỉnh tổng thể Hệ thống văn bản | Toàn bộ hệ thống văn bản quản lý chất lượng của các đơn vị được hoàn thiện cả về nội dung và thể thức, chuẩn bị cho việc ban hành áp dụng. | Đơn vị Tur vấn | | | | | | | | | 15/02 | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------|--|--|--|--|--|-------|
| 3 Giai đoạn 3: Triển khai áp dụng | | | | | | | | | |
| 3.1 | Ban hành quyết định áp dụng Hệ thống văn bản quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 | <ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO nhận biết được cách thức tổ chức in ấn, ký duyệt, phô tô và phân phối hệ thống Văn bản đã hoàn thiện. - Ban chỉ đạo thực hiện việc trình Lãnh đạo Tổ chức phê duyệt, ban hành hệ thống văn bản và phân phối đến các bộ phận liên quan theo đúng trình tự theo yêu cầu của tiêu chuẩn. - Công bố ban hành, áp dụng hệ thống văn bản. | BHXH VN | | | | | | 28/02 |
| 3.2 | Triển khai hướng dẫn ban hành văn bản, áp dụng | <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn các phòng, ban áp dụng một cách đồng bộ Hệ thống văn bản quản lý chất lượng. - Các đơn vị và các nhân liên quan nắm bắt được về các thức áp dụng hệ thống tài liệu quản lý chất lượng vào hoạt động thực tế. - Các thành viên trong Ban chỉ đạo tổ chức theo dõi và kiểm tra thực hiện tại mọi vị trí được tuân thủ theo hệ thống văn bản đã ban hành. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | |
| 3.3 | Thu thập thông tin phản hồi và hiệu chỉnh văn bản | Các thông tin phản hồi về sự bất hợp lý của hệ thống tài liệu được tập hợp. Các tài liệu bất hợp lý được chỉnh sửa để phù hợp nhất với thực tế hoạt động song vẫn đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | |
| 4 Giai đoạn 4: Đánh giá hệ thống | | | | | | | | | |
| 4.1 | Đào tạo chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ | <ul style="list-style-type: none"> - Đào tạo đội ngũ chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ cho cán bộ chủ chốt của các đơn vị. Đội ngũ này sẽ thực hiện việc đánh giá, giám sát việc áp dụng Hệ thống chất lượng của toàn thể CBCCVV của Tổ chức trong suốt quá trình duy trì áp dụng. - Đánh giá chất lượng nội bộ là công cụ hữu hiệu của các nhà Quản lý nhằm tự kiểm tra và hoàn thiện hệ thống chất lượng của chính cơ quan mình. Những người được đào tạo là những cán bộ có năng lực và uy tín trong Tổ chức. - Các cán bộ, công chức nắm bắt được các kỹ năng cần thiết để tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ của đơn vị mình. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|
| 4.2 | Lập kế hoạch đánh giá nội bộ | Kế hoạch đánh giá được thông báo đến các bộ phận, các nhân liên quan của từng đơn vị. Đoàn đánh giá thực hiện công tác chuẩn bị theo đúng kế hoạch đã thiết lập. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Tiến hành đánh giá nội bộ | Xem xét được tính phù hợp và tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng tại các đơn vị. Thông qua đó phát hiện ra những vấn đề còn chưa phù hợp trong hệ thống, làm cơ sở cho việc tiến hành hành động khắc phục phòng ngừa hoặc các hành động cải tiến. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá | Khắc phục được những vấn đề còn chưa phù hợp trong hệ thống quản lý chất lượng, góp phần cho sự thành công của cuộc đánh giá chứng nhận. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5 | Họp xem xét của lãnh đạo | Ban lãnh đạo của các đơn vị nắm bắt được điểm yếu, điểm mạnh trong Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình, từ đó đề ra các yêu cầu để cải tiến hệ thống. | Bảo hiểm XHVN Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.6 | Rà soát trước đánh giá chứng nhận | Hoàn chỉnh các hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cần phải có, phục vụ tốt nhất cho cuộc đánh giá chứng nhận. | BHXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | | | | | | 15/03 |
| 5 | Giai đoạn 5: Chứng nhận và duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Lựa chọn cơ quan chứng nhận | Lựa chọn được đơn vị chứng nhận có uy tín, được Tổng Cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng - Bộ Khoa học và Công nghệ cấp phép đủ điều kiện phục vụ công tác đánh giá chứng nhận hệ thống | BHXH VN | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.2 | Đăng ký đánh giá chứng nhận Hệ thống | Đơn vị đánh giá chứng nhận tiếp nhận hồ sơ đề nghị đánh giá chứng nhận, lên kế hoạch cho cuộc đánh giá. | BHXH VN | | | | | | | | | | | | | | | 31/03 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5.3 | Đánh giá chính thức | Hệ thống quản lý chất lượng của Tổ chức được đoàn đánh giá của cơ quan chứng nhận tiến hành đánh giá. Nêu lên những điểm mạnh điểm yếu của hệ thống, đưa ra các điểm không phù hợp và các khuyến nghị cải tiến cho các đơn vị. | Cơ quan chứng nhận | | | | | | | | | | |
| 5.4 | Khắc phục sau đánh giá chính thức (nếu có) | Hoàn thành việc khắc phục những sự không phù hợp do cơ quan chứng nhận phát hiện và kiến nghị khắc phục và nộp hồ sơ khắc phục cho cơ quan đánh giá chứng nhận chấp nhận. | BHXXH VN, Đơn vị Tư vấn | | | | | | | | | | |
| 5.5 | Tổ chức lễ đón nhận chứng chỉ | <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức đón nhận chứng chỉ và công bố Hệ thống; - Báo cáo kết quả thực hiện và nghiệm thu dự án. | BHXXH VN | | | | | | | | | | |
| 5.6 | Duy trì hệ thống và Cải tiến hệ thống | <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức đánh giá nội bộ thường kỳ 6 tháng/lần. - Khắc phục những điểm không phù hợp phát sinh trong các lần giám sát của tổ chức chứng nhận; - Đào tạo, tập huấn bổ sung đối với những bộ phận còn yếu về vận hành hệ thống và cán bộ mới. - Thực hiện cải tiến hệ thống theo hướng đơn giản và hiệu quả hơn; - Nghiên cứu bổ sung các quy trình mới vào quản lý theo tiêu chuẩn ISO. | BHXXH VN | Thực hiện duy trì và cải tiến liên tục sau khi được cấp giấy chứng chỉ | | | | | | | | | |

Handwritten signature or mark

III. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 được thực hiện theo Thông tư số 159/2010/TT-BTC ngày 15/10/2010 của Bộ Tài chính về hướng dẫn công tác quản lý tài chính đối với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

Dự toán chi phí thực hiện tại cơ quan Bảo hiểm xã hội trong giai đoạn 1 bao gồm :

| | |
|---|----------------------|
| Thuê Công ty tư vấn | 80.000.000 đ |
| Chi phí đánh giá chứng nhận | 15.000.000 đ |
| Chi phí xây dựng mô hình khung (thuê đơn vị tư vấn) | 10.000.000 đ |
| Chi cho hoạt động do cơ quan hành chính thực hiện | 100.000.000 đ |
| Chi phí đánh giá giám sát | 15.000.000 đ |
| Chi phí duy trì | 12.000.000 đ |
| Chi phí đánh giá lại | 17.000.000 đ |
| Tổng kinh phí | 249.000.000 đ |
| <i>(Hai trăm bốn mươi chín triệu đồng chẵn)</i> | |

Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam có trách nhiệm dự toán, thực hiện thanh quyết toán theo đúng quy định. /

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


Nguyễn Minh Thảo